



Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Penerapan Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Meningkatkan Mutu Layanan Jaminan Kesehatan

Rini Herdiani^{1*}

^{*1} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Ponpes Assanadiyah Palembang

ABSTRACT

Community health centers (Puskesmas), as first-level health care facilities, play a strategic role in providing quality health care, particularly in supporting the implementation of health insurance. Implementing quality assurance in health care is a crucial aspect in ensuring safe, effective, efficient, and patient-oriented services. This Community Service activity aims to improve the understanding and implementation of quality assurance in health care centers in order to improve the quality of health care services. Implementation methods include counseling, discussions, mentoring in the implementation of quality standards, and evaluation. The results of the activity indicate an increase in health workers' understanding of the concept of quality assurance and improvements in the implementation of service standards. The implementation of quality assurance is expected to improve service quality, patient satisfaction, and public trust in health care services at Puskesmas.

Keywords: Quality Assurance, Puskesmas, Quality of Health Services, Health Insurance, Community Service



Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, terutama dalam mendukung pelaksanaan jaminan kesehatan. Penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan menjadi aspek penting untuk menjamin pelayanan yang aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas guna meningkatkan mutu layanan jaminan kesehatan. Metode pelaksanaan meliputi penyuluhan, diskusi, pendampingan penerapan standar mutu, serta evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman tenaga kesehatan mengenai konsep jaminan mutu dan perbaikan dalam penerapan standar pelayanan. Penerapan jaminan mutu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas.

Kata Kunci: Jaminan Mutu, Puskesmas, Mutu Pelayanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan, Pengabdian Masyarakat

*Correspondent Author: Rini Herdiani

*Email: rinidiva13@gmail.com

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

I. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan nasional, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam era implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, terjangkau, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), keselamatan pasien, serta sistem manajemen mutu yang berjalan secara konsisten. Rendahnya mutu pelayanan dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat dan ketidakpuasan pasien terhadap layanan jaminan kesehatan.

Jaminan mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu pendekatan sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan. Penerapan jaminan mutu mencakup aspek struktur, proses, dan hasil pelayanan, termasuk audit mutu, manajemen risiko, serta perbaikan mutu berkelanjutan (continuous quality improvement).

Dalam praktik di lapangan, penerapan jaminan mutu di puskesmas masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman tenaga kesehatan tentang konsep mutu, belum optimalnya penerapan SOP, serta kurangnya monitoring dan evaluasi mutu layanan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi mutu layanan jaminan kesehatan yang diterima masyarakat.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini difokuskan pada peningkatan kapasitas tenaga kesehatan dan pengelola puskesmas dalam menerapkan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Melalui edukasi, pendampingan, dan evaluasi, diharapkan penerapan jaminan mutu dapat berjalan lebih optimal dan berkontribusi pada peningkatan mutu layanan jaminan kesehatan di puskesmas.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

II. METODE

Kegiatan PKM ini menggunakan pendekatan edukatif, partisipatif, dan pendampingan berbasis institusi, dengan sasaran tenaga kesehatan dan pengelola puskesmas.

1) Desain Kegiatan

Desain kegiatan berupa intervensi peningkatan kapasitas melalui edukasi dan pendampingan penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Kegiatan dilaksanakan secara bertahap, meliputi persiapan, pelaksanaan edukasi, pendampingan penerapan standar mutu, dan evaluasi.

2) Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi:

- a) Koordinasi dengan kepala puskesmas dan penanggung jawab mutu
- b) Identifikasi permasalahan mutu pelayanan dan layanan jaminan kesehatan
- c) Analisis kebutuhan pelatihan jaminan mutu
- d) Penyusunan materi pelatihan meliputi konsep jaminan mutu, SOP, keselamatan pasien, dan indikator mutu
- e) Penyusunan instrumen evaluasi (pre-test, post-test, dan lembar observasi)

3) Tahap Pelaksanaan Edukasi dan Pendampingan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui:

- Penyuluhan dan pelatihan mengenai prinsip jaminan mutu pelayanan kesehatan
- Diskusi kelompok terarah terkait permasalahan mutu layanan jaminan kesehatan
- Simulasi penerapan SOP dan keselamatan pasien
- Pendampingan penerapan indikator mutu, seperti kepatuhan SOP, pencatatan dan pelaporan pelayanan, serta monitoring kepuasan pasien

Tenaga kesehatan dilibatkan secara aktif untuk mengidentifikasi masalah dan merumuskan solusi perbaikan mutu.

4) Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui:

- a) Perbandingan hasil pre-test dan post-test pemahaman tenaga kesehatan
- b) Observasi penerapan SOP dan indikator mutu pelayanan

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

- c) Wawancara dan umpan balik tenaga kesehatan terkait penerapan jaminan mutu Data dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Pelaksanaan

1) Gambaran Umum Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat terkait penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dilaksanakan dengan melibatkan tenaga kesehatan dan pengelola layanan. Seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari penyuluhan, diskusi kelompok, simulasi penerapan standar pelayanan, hingga pendampingan, berjalan dengan baik dan mendapat respon positif dari peserta. Tenaga kesehatan menunjukkan antusiasme tinggi dalam memahami dan mengimplementasikan konsep jaminan mutu dalam praktik pelayanan sehari-hari.

2) Peningkatan Pemahaman Tenaga Kesehatan tentang Jaminan Mutu

Evaluasi pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan yang signifikan pada tingkat pemahaman tenaga kesehatan mengenai konsep jaminan mutu pelayanan kesehatan, standar pelayanan, dan keselamatan pasien.

Tabel 1. Perubahan Pemahaman Tenaga Kesehatan

Aspek Pemahaman	Sebelum (%)	Sesudah (%)	Peningkatan
Konsep jaminan mutu pelayanan	50	90	+40
Standar pelayanan puskesmas	48	88	+40
Keselamatan pasien	45	92	+47
Indikator mutu layanan	47	85	+38

Peningkatan pemahaman ini menjadi landasan penting dalam mendorong perubahan perilaku tenaga kesehatan terhadap penerapan mutu layanan.

3) Perbaikan Proses Pelayanan Kesehatan

Setelah pendampingan penerapan jaminan mutu, terjadi perbaikan pada proses pelayanan kesehatan, terutama dalam kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan dokumentasi pelayanan.

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Tabel 2. Perubahan Proses Pelayanan Kesehatan

Indikator Proses	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Kepatuhan terhadap SOP	55	88
Ketepatan alur pelayanan pasien	52	85
Kelengkapan dokumentasi medis	50	83
Pelaporan insiden keselamatan pasien	45	80

Perbaikan ini menunjukkan bahwa penerapan jaminan mutu berdampak langsung pada peningkatan kualitas proses pelayanan.

4) Peningkatan Mutu Layanan Jaminan Kesehatan

Penerapan jaminan mutu juga berdampak pada peningkatan mutu layanan jaminan kesehatan yang dirasakan oleh pasien, terutama dalam aspek ketepatan layanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pengguna layanan.

Tabel 3. Indikator Mutu Layanan Jaminan Kesehatan

Indikator Mutu	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Ketepatan waktu pelayanan	58	90
Keamanan dan keselamatan pasien	55	92
Kepuasan pasien	60	88
Kepercayaan pasien terhadap layanan	57	90

b. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas melalui edukasi dan pendampingan mampu meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang bermutu. Peningkatan pemahaman tentang konsep jaminan mutu dan indikator mutu mendorong tenaga kesehatan untuk lebih konsisten dalam menerapkan standar pelayanan dan keselamatan pasien.

Perbaikan pada proses pelayanan, seperti meningkatnya kepatuhan terhadap SOP dan kelengkapan dokumentasi, mencerminkan adanya peningkatan kualitas sistem pelayanan kesehatan. Kepatuhan SOP merupakan elemen kunci dalam menjamin

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

keselamatan pasien dan akuntabilitas layanan, terutama dalam pelaksanaan layanan jaminan kesehatan yang menuntut standar pelayanan yang seragam dan berkualitas.

Peningkatan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan puskesmas menunjukkan bahwa penerapan jaminan mutu tidak hanya berdampak pada aspek internal organisasi, tetapi juga dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas merupakan modal penting dalam keberhasilan program jaminan kesehatan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan mendorong terbentuknya budaya mutu (*quality culture*) di puskesmas. Budaya mutu ini menjadi fondasi dalam pelaksanaan perbaikan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*) yang sangat dibutuhkan untuk menghadapi tantangan pelayanan kesehatan di era jaminan kesehatan nasional.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang berfokus pada penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Edukasi dan pendampingan yang diberikan mampu meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai konsep jaminan mutu, standar pelayanan, indikator mutu, serta keselamatan pasien sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya perbaikan pada proses pelayanan kesehatan, khususnya dalam kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, kelengkapan dokumentasi, dan pelaporan insiden keselamatan pasien. Perbaikan proses ini berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan mutu layanan jaminan kesehatan, yang ditunjukkan melalui meningkatnya ketepatan waktu pelayanan, keamanan pasien, kepuasan, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas.

Penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan jaminan kesehatan di puskesmas. Kegiatan ini juga mendorong terbentuknya budaya mutu dan keselamatan pasien yang berkelanjutan,

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

sehingga puskesmas mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

b. Saran

1) Penerapan Jaminan Mutu Secara Berkelanjutan

Puskesmas disarankan untuk menerapkan sistem jaminan mutu pelayanan kesehatan secara konsisten dan berkelanjutan melalui monitoring dan evaluasi rutin terhadap indikator mutu pelayanan.

2) Penguatan Kapasitas SDM Kesehatan

Pelatihan dan pendampingan terkait jaminan mutu dan keselamatan pasien perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dan komitmen tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan bermutu.

3) Dukungan Manajemen dan Kebijakan

Dukungan pimpinan puskesmas dan kebijakan institusional sangat diperlukan untuk memastikan penerapan jaminan mutu berjalan optimal, termasuk dalam penyediaan sumber daya dan fasilitas pendukung.

4) Peningkatan Keterlibatan Pasien

Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan pasien dalam upaya peningkatan mutu layanan melalui survei kepuasan dan mekanisme umpan balik yang berkelanjutan.

5) Pengembangan Kegiatan PKM Lanjutan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat selanjutnya dapat difokuskan pada audit mutu internal, penguatan budaya keselamatan pasien, serta evaluasi dampak jangka panjang penerapan jaminan mutu terhadap mutu layanan jaminan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arahman, N., & Hadi, A. (2019). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 101–109.
2. Anurogo, D., Rahmat, R. A., & Pannyiwi, R. (2025). Identifikasi Jamur Endofit Pada Tanaman Obat Tradisional Di Sulawesi Selatan. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(2), 77–82. <https://doi.org/10.59585/jimad.v3i1.862>

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

3. Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
4. Handayani, P. W., & Hidayanto, A. N. (2018). Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan berbasis kepuasan pasien. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 6(1), 33–41.
5. Herdiani, R., & Sunirah, S. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Barongko: *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 343–352. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.961>
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman mutu dan keselamatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kemenkes RI.
9. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
10. Lestari, T., & Widjanarko, B. (2018). Implementasi jaminan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 45–53.
11. Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
13. Pohan, I. S. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
14. Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (2015). *Health care management: Organization design and behavior* (6th ed.). New York: Cengage Learning.
15. Sunanto, S., Pannyiwi, R., & Rahmat, R. A. (2025). The Effect of Night Shift Work on Nurses' Fatigue and Work Concentration in the Emergency Department. *International Journal of Health Sciences*, 3(4), 606–613. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v3i4.867>
16. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
17. Saragih, H., Marunung, H., Harfika, M., Saputra, M. K. F., Treasa, A. D., Fitriana, F., & Pannyiwi, R. (2024). Pemeriksaan Hemoglobin (Hb) Kolaborasi Universitas Pertahanan RI Dengan PMI Kota Bogor. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 346–352. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v2i3.357>
18. World Health Organization. (2016). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. Geneva: WHO.
19. World Health Organization. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative*. Geneva: WHO.