



**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN FUNGSI INDEPENDEN
PETUGAS PUSKESMAS TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS MAUK KABUPATEN TANGERANG**

*The Influence of Quality of Service and Independent Functions of Puskesmas
Officers on Improving the Quality of Nursing In Mauk Puskesmas, Tangerang
Regency*

Kustirahayu¹, Bayu Imanuddin²

^{1,2}STIKes Yatsi Tangerang

Email: ayyu.amellia07@gmail.com

Abstract

Public service is the task of public bodies carried out by government organizations, both at the center, territory, and state-owned enterprises (BUMN). The type of public service that is completed by public authorities is through the fulfillment of public health needs. Indonesia is a country where this development must be followed through high quality public health services. The type of public service facility coordinated by the public authority is the Puskesmas. The purpose of the study was to find out whether there was a relationship between the Quality of Public Health Care Services to Improving the Quality of Nursing at the Mauk Health Center and to find out how the relationship between the Independent Functions of the Health Center Officers towards the Improvement of Nursing Quality at the Puskesmas. The research method is Cross-Sectional. Sampling was carried out by purposive sampling based on data from the Mauk Health Center, Tangerang Regency in 2021, so that 65 respondents were obtained. The data analysis technique used is the Chi square test using SPSS 22. There is a relationship between service quality and improving the quality of nursing at the Puskesmas. The results of the chi-square statistical test of the relationship of the independent function of Puskesmas officers (Variable X2) to improving the quality of nursing at the Mauk Health Center (Variable Y) obtained p value = 0.000 meaning p value alpha (0.005), so it can be concluded that the null hypothesis (Ho) is rejected and The alternative hypothesis (Ha) is accepted, the conclusion is that there is a relationship between service quality and improving the quality of nursing at the Puskesmas.

Keywords: *Quality, Independent Function and Nursing Quality*

Abstrak

Pelayanan Publik adalah tugas badan publik yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah, baik pada pusat, teritorial, maupun Badan usaha milik negara (BUMN). Jenis layanan publik yang diselesaikan oleh otoritas publik adalah melalui pemenuhan kebutuhan kesehatan umum. Indonesia adalah negara dimana perkembangan itu harus diikuti melalui kualitas pelayanan kesehatan umum yang tinggi. Jenis sarana pelayanan umum yang dikoordinasikan oleh otoritas publik yaitu Puskesmas. Tujuan penelitian adalah mengetahui apakah ada hubungan antara Mutu Pelayanan Puskesmas Terhadap Peningkatan Kualitas Keperawatan di Puskesmas Mauk dan Mengetahui bagaimana hubungan antara Fungsi Independen Petugas Puskesmas terhadap Peningkatan Kualitas Keperawatan di Puskesmas. Metode penelitian adalah Cross-Sectional. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling berdasarkan data Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021, sehingga diperoleh 65 responden. Teknik analisis



data yang digunakan adalah uji *Chi square* dengan menggunakan SPSS 22. Ada hubungan mutu pelayanan terhadap peningkatan kualitas keperawatan di Puskesmas. Hasil uji statistik *chi-square* hubungan fungsi independen petugas puskesmas (Variabel X_2) terhadap peningkatan kualitas keperawatan di Puskesmas Mauk (Variabel Y) diperoleh nilai $p= 0,000$ artinya $p \text{ value} \leq \alpha (0,005)$, sehingga dapat disimpulkan hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, kesimpulannya adalah ada hubungan mutu pelayanan terhadap peningkatan kualitas keperawatan di Puskesmas.

Kata Kunci: Mutu, Fungsi Independen dan Kualitas Keperawatan

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara dimana perkembangan itu harus diikuti melalui kualitas pelayanan kesehatan umum yang tinggi. Menurut UU RI no. 36 Tahun 2009, negara yang sehat itu kokoh baik secara sungguh-sungguh, intelektual, mendalam, dan sosial. Dari beberapa sudut, derajat kesehatan cenderung dikaitkan dengan tingkat kesejahteraan, khususnya iklim, layanan kesehatan dan perilaku kesejahteraan. Dengan kemajuan teknologi beserta tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik dituntut agar untuk memenuhi setiap harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik adalah tugas badan publik yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah, baik pada pusat, teritorial, maupun Badan usaha milik negara (BUMN). Jenis layanan publik yang diselesaikan oleh otoritas publik adalah melalui pemenuhan kebutuhan kesehatan umum. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000, dengan tujuan untuk mempercepat derajat kesehatan untuk mewujudkan kesadaran masyarakat, atau keinginan dan kemauan guna untuk mengakui segala derajat kesehatan umum yang ideal untuk semua orang. (Akbar et al., 2020).

Pelayanan publik dibidang kesehatan dapat dilakukan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat/Daerah (Puskesmas) diseluruh indonesia. Peraturan Kesehatan Rakyat Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 mengenai Pusat pelayanan kesehatan merupakan suatu badan penyelenggaraan kesehatan yang dikoordinasikan untuk kesehatan umum dan derajat kesehatan individu tingkat pertama, artinya berfokus pada upaya promotif serta preventif, untuk mencapainya kesejahteraan umum yang setinggi-tingginya. (Kemenkes RI, 2014).

Perlunya badan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dikendalikan oleh nilai dan mutunya merupakan keperluan masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang pantas dan produktif sehingga dapat ditegaskan setiap individu memiliki hak yang setara dalam mendapatkan akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan wajar, sesuai dengan UU Nomor 36 Tahun 2009. (Imanuddin & Dwi Indah Normaningrum, 2021) “Setiap orang berkeinginan untuk mengukur kesehatan secara lahir dan batin, dan memiliki wilayah yang diukur, memiliki suasana hidup yang juku, sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan.” (Undang-Undang Nomor 36 pasal 28 H ayat (1), 2009) dan “Yang bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang baik yaitu Negara” (Undang-Undang Nomor 36 pasal 34 ayat (3), 2009). (Rusman, 2018) dalam (Imanuddin, Bayu, Normaningrum, Dwi Indah, 2021).

Mutu pelayanan merupakan salah satu bagian dari manajemen yang memberikan keuntungan yang berbeda untuk manajemen suatu instansi. Sebab,

penyedia pelayanan medis ataupun ahli perawatan medis yang langsung melayani pasien perlu memiliki kemampuan, termasuk korespondensi bebas dengan pasien atau moral.

Menurut Dinas Kesehatan RI, (2017), jenis sarana pelayanan umum yang dikoordinasikan oleh otoritas publik yaitu puskesmas. Pusat pelayanan kesehatan yaitu kesatuan institusi utilitarian yang melaksanakan usaha kesehatan yang paripurna, terkoordinasi, meluas, layak, juga terbuka bagi wilayah setempat. Puskesmas adalah salah satu penyelenggara kesehatan yang berperan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, korektif, dan rehabilitatif yang disesuaikan dengan kebutuhan daerah.

Dalam layanan keperawatan, pasien akan terpenuhi jika asumsi mereka terpenuhi, asumsi ini meliputi pelayanan yang siap, cepat, responsif, sopan, ramah, baik antara petugas medis dan pasien. Pelayanan Puskesmas yang berkualitas bisa menambah kesenangan pasien dan mengajak pasien untuk perlu berkunjung ulang ke Puskesmas sehingga dapat membangun validitas secara lokal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan informasi dan data dari Dinas Kesehatan Republik Indonesia, jumlah pusat kesehatan yang terpencah diseluruh Indonesia tahun 2013 sebesar 9.655 pusat pelayanan kesehatan, lalu tahun 2014 terjadi kenaikan jumlah puskesmas yaitu 9.721 puskesmas, tahun 2015 terjadi kenaikan di 9.754 kecamatan, dan tahun 2016 khusus untuk 9.768 puskesmas dan tahun 2017 ada sembilan, 825 puskesmas, jumlah puskesmas di Wilayah Jawa Barat dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 sebanyak 1.051 puskesmas, pada tahun 2016 terjadi peningkatan ragam puskesmas yaitu 1.056 puskesmas. data pengetahuan puskesmas non rawat inap tahun 2013 6.348 puskesmas, tahun 2014 meningkat 6.353 puskesmas, tahun 2015 beberapa 6.359 puskesmas, tahun 2016 beberapa 6.356 Puskesmas, dan pada tahun 2017 sebanyak 6.371 Puskesmas. (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Hasil pemeriksaan informasi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mempunyai pengalaman kerja lima tahun dan dapat memberikan jenis bantuan yang baik sebanyak 13 orang (26,6%) sedangkan yang memiliki wawasan kerja >5 tahun dapat memberikan jenis bantuan yang baik sebanyak 23 orang (46,9%). Tenaga medis yang memiliki pengalaman kerja 5 tahun dan kurang siap untuk memberikan bantuan yang baik kepada pasien sebanyak 11 orang (22,4%), sedangkan yang pengalaman kerjanya >5 tahun dan kurang siap untuk memberikan jenis bantuan yang berkualitas sebanyak 2 orang (14,1%). Hasil uji faktual dengan menggunakan uji Chi Square adalah $p = 0,003$. Tingkat kepentingan uji Chi Square adalah 0,05. Dari hasil penyelidikan informasi, sangat terlihat bahwa ada hubungan antara wawasan kerja dan kualitas pelayanan kesehatan.

METODE

Desain yang digunakan dalam analisis ini adalah *deskriptif korelasi*. Korelasib berfungsi untuk melihat keterkaitan antara 2 variabel. (Notoadmojo, 2018) Gaya ini menggunakan metodologi *cross-sectional*, yang mungkin merupakan studi untuk meninjau dinamika korelasi faktor risiko dengan hasil pendekatan dan berbagai informasi pada waktu yang setara. (Notoadmojo, 2018).

Dalam penelitian ini, informasi dikumpulkan dengan memberikan kuesioner

kepada responden pada waktu yang sama. Variabel yang akan diteliti adalah Pengaruh Mutu Pelayanan dan Fungsi Independen Petugas Puskesmas Terhadap Peningkatan Kualitas Keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mauk. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2021. Alasan peneliti untuk melakukan penelitian di Puskesmas mauk adalah adanya kemudahan akses untuk mendapatkan informasi sehingga saya tertarik dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan dan Fungsi Independen Petugas Puskesmas Terhadap Peningkatan Kualitas Keperawatan di Puskesmas Mauk Tahun 2021.

Populasi dapat berupa ruang generalisasi yang terdiri dari objek-objek atau subjek-subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk memeriksa sehingga menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan Puskesmas Mauk yang berjumlah 65 orang.

Menurut (Arikunto, 2010:135-185), sampel adalah komponen dari populasi yang akan diteliti dan mewakili ciri-ciri populasi. Namun jika populasi yang dianalisis jumlahnya lebih kecil dari seratus sampel, semuanya dapat diambil, jika sampelnya lebih dari seratus maka sampel dapat diambil 10-15% atau 20-25%. Maka Populasi yang dianalisis jumlahnya lebih kecil dari 100 sampel, semuanya dapat diambil, Dalam penelitian ini sampel penelitian 65 dan dijadikan sampel sebanyak 65 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 65 responden diperoleh hasil pengolahan data dengan teknik analisa data yang dibagi menjadi dua yaitu analisa univariat dan analisa bivariat.

Berdasarkan analisa univariat Distribusi frekuensi mutu pelayanan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021, bahwa dapat disimpulkan karakteristik responden yang memiliki mutu pelayanan baik sebanyak 54 responden (83.1%), dan yang memiliki nilai cukup sebanyak 11 responden (16.9%).

Distribusi frekuensi fungsi independen petugas puskesmas di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021, bahwa dapat disimpulkan karakteristik responden yang memiliki fungsi independen berjalan dengan baik sebanyak 47 responden (72.3%), yang memiliki fungsi inependen tidak berjalan sebanyak 10 responden (15.4%).

Distribusi frekuensi kualitas keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021, bahwa dapat disimpulkan karakteristik responden yang memiliki tingkat kualitas baik sebanyak 47 responden (72.3%), yang memiliki tingkat kualitas cukup sebanyak 18 responden (27.7%).

Berdasarkan analisa bivariat Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Peningkatan Kualitas Keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021 terdapat 65 responden terdapat 7 petugas puskesmas atau tenaga medis yang menilai mutu pelayanan cukup terhadap kualitas keperawatan yang cukup sebanyak (63,6%), dan 4 yang menilai mutu pelayanan cukup dengan kualitas baik sebanyak (8,5%), sedangkan 11 responden yang menilai mutu pelayanan baik dengan kualitas cukup sebanyak (61,1%), dan 43 responden yang menilai mutu pelayanan dengan kualitas keperawatan baik sebanyak (91,5%),

Maka berdasarkan hasil *Chi-Square* didapatkan p-value 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dan fungsi independen petugas puskesmas terhadap kualitas keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang 2021.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kemala Hayati tahun 2018 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 63 orang responden, sebanyak 32 orang (51%) atau sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Peningkatan Kualitas Keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021 terdapat 65 responden diantara 12 responden yang menilai fungsi independen tidak berjalan dengan kualitas keperawatan cukup sebanyak (66,7%), dan 43 responden yang menilai fungsi independen berjalan dengan kualitas keperawatan baik sebanyak (91,5%). Maka berdasarkan hasil *Chi-Square* didapatkan p-value 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara fungsi independen petugas puskesmas dan fungsi independen petugas puskesmas terhadap kualitas keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang 2021.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakuakn oleh Budiawan pada tahun 2015, bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat mandiri dalam menjalankan tugas sebanyak 73 orang dengan presentase 73,9%.

KESIMPULAN

Ada hubungan mutu pelayanan terhadap peningkatan kualitas keperawatan di Puskesmas Mauk Kabupaten Tangerang Tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8. <https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Anita, B. (2019). *PUSKESMAS DAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL* (2019th ed.). Deepublish. www.penerbitdeepublish.com
- D'Arcy Wentworth Thompson. (2017). Kualitas Dalam Keperawatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7–33.
- Fhirawati, Sihombing, R. M., Adventina Delina Hutapea, A. S., Siburian, C. H., Naibaho, N. E. N. V., Pakpahan, M. A. P. M., Siregar, D., Kartika, L., T.Bolon, M. C. M., Anggraini, Y. F. S. D. D., & Hutagaol, A. (2020). Konsep Dasar Keperawatan. In Rikki Alex (Ed.), *Konsep Dasar Keperawatan* (pp. 92–93). Yayasan Kita Menulis. www.kitamenuis.id
- Imanuddin, B., & Dwi Indah Normaningrum. (2021). *HUBUNGAN ASUHAN KEPERAWATAN PELAYANAN BPJS DAN PELAYANAN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN. 1*, 158–164.
- Janice, A. (2019). Studi Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa (BPMD) Dalam Pembangunan Desa Di



Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1460–1471. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_ELLA_\(10-13-15-11-03-27\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_ELLA_(10-13-15-11-03-27).pdf)

- Kemenkes RI. (2014). Profil Kesehatan Indonesia. Kementerian Kesehatan Indonesia. In *Pusdatin.Kemkes.Go.Id* (KEMENKES R).
- Kemenkes RI. (2017). *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <http://www.kemkes.go.id>
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Profil Kesehatan Republik Indonesia 2019. In M. K. drg. Rudy Kurniawan, M. S. Yudianto, SKM, M. Boga Hardhana, S.Si, & M. K. Tanti Siswanti, SKM (Eds.), *Kementerian Kesehatan RI. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. <https://www.depkes.go.id/article/view/18030500005/waspadai-peningkatan-penyakit-menular.html%0Ahttp://www.depkes.go.id/article/view/17070700004/program-indonesia-sehat-dengan-pendekatan-keluarga.html>
- Kontu, H. N., & Kesehatan, P. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Politico*, 10(4), 1–12.
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305–314. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/NorSanah_\(03-01-17-09-15-45\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/NorSanah_(03-01-17-09-15-45).pdf)

