

ANALISIS EVALUASI KINERJA PELAYANAN PONED DI UPT PUSKESMAS SUKARASA KOTA BANDUNG

Annisa Widya Melati
Universitas Teknologi Digital
annisa10120217@digitechuniversity.ac.id

Indrajati Wibowo, S.E. M.M.
Universitas Teknologi Digital
indrajatiwibowo@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai evaluasi pada pelayanan PONED di Puskesmas Sukarasa kota Bandung. Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu dalam mengidentifikasi kekurangan serta kelebihan dalam program PONED di Puskesmas Sukarasa, sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kinerja program PONED yang telah berjalan untuk lebih baik kedepannya. Model Penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, lokasi UPT Puskesmas Sukarasa beralamat di Jl. Gegerkalong Hilir No.157, Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung. Sedangkan Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan PONED di UPT Puskesmas Sukarasa secara umum sudah cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, ketersediaan tenaga kesehatan, pemanfaatan dan sistem informasi.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Puskesmas, PONED.

I. Pendahuluan

Menurut definisi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera fisik, mental, dan sosial yang lengkap, dan bukan hanya tidak adanya penyakit atau kelemahan. Ini berarti bahwa kesehatan tidak hanya tentang terbebas dari penyakit, tetapi juga tentang memiliki kemampuan untuk menjalani kehidupan yang produktif dan memuaskan. Kesehatan menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 merupakan hak asasi manusia dan juga salah satu unsur yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Pelayanan kesehatan di Indonesia terus diupayakan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kinerja Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan primer. Salah satu jenis pelayanan kesehatan adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan suatu organisasi yang mengelola sarana pelayanan kesehatan yaitu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap yang dikelola oleh Pemerintah (Herwanto, R. Artaye, K. 2021).

PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar) merupakan puskesmas yang memiliki fasilitas rawat inap 24 jam untuk memberikan pelayanan terhadap ibu hamil, bersalin dan nifas serta kegawatdaruratan bayi baru lahir dengan komplikasi, baik yang datang sendiri atau atas rujukan Bidan di Desa, Puskesmas, dan melakukan rujukan ke RS/RS PONEK pada kasus yang tidak

mampu ditangani. Kota Bandung memiliki 15 puskesmas aktif, salah satunya Puskesmas Sukarasa yang merupakan Puskesmas pertama di wilayah utara Kota Bandung yang memiliki layanan PONED. Puskesmas dengan PONED di Kota Bandung sejauh ini ada 6 yang sudah berjalan. Jika ditambah dengan UPT Puskesmas Sukarasa akan ada 7 Puskesmas PONED dari 8 Puskesmas yang beroperasi 24 jam (Dinas Kesehatan, 2024). Evaluasi kinerja program PONED di Puskesmas Sukarasa perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut telah mencapai tujuannya. Evaluasi ini penting untuk memberikan masukan bagi perbaikan program agar lebih efektif dan efisien.

Tulisan ini bertujuan untuk : 1) mengetahui Evaluasi untuk meningkatkan kinerja Pelayanan PONED di UPT Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. 2) Untuk mengetahui kinerja pelayanan PONED di UPT Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. 3) Untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Sukarasa kota Bandung.

II. Kajian Teori

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswarna dalam Indrasari, (2019:58) "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering".

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Luthfillah & Sutisna, 2023). Pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan pokok yang paling banyak diminati masyarakat. Alasannya karena setiap orang ingin hidup sehat dan menjalani aktivitas tanpa hambatan. Kesehatan merupakan hak fundamental dan dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Negara pun mengakui bahwa kesehatan adalah modal utama untuk mencapai kesejahteraan.

Pelayanan Kesehatan

Kinerja pelayanan kesehatan mencerminkan tingkat keberhasilan dalam memenuhi tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, termasuk efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem kesehatan. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi dan kebijakan yang mengatur tentang pengukuran kinerja pelayanan kesehatan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas dan bermanfaat. (Ananda, Rusda, Risna Damayanti, Rizky Maharja. 2023).

Pelayanan PONED

Pelayanan PONED adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas rawat inap sehubungan dengan kegawatdaruratan obstetrik dasar dan neonatal selama 24 jam sehari, dalam 7 hari seminggu. Tidak hanya PONEK yang dapat menerima rujukan terkait kegawatdaruratan obstetrik dan neonatal, ternyata PONED juga dapat digunakan sebagai rujukan kasus rujukan dari masyarakat, pelayanan tingkat pertama perorangan, dan rujukan dari puskesmas terdekat. Rujukan kepada masyarakat biasanya berasal dari pasien yang dirujuk sendiri ke puskesmas atau yang dirujuk ke posyandu atau dirujuk oleh dokter kandungan tradisional. Kasus di Puskesmas PONED yang perlu dirujuk ke RS PONEK dan RS non PONEK antara lain kasus ibu hamil yang memerlukan rujukan segera ke RS, seperti ibu hamil dengan panggul sempit, ibu hamil dengan riwayat operasi Caesar dan wanita hamil dengan pendarahan antepartum Jika hipertensi didiagnosis selama kehamilan (*preeklamsia/eklamsia*), adapun ketuban pecah dengan keluarnya mekonium yang kental, wanita hamil dengan anemia berat, dan wanita hamil dengan penyakit penyerta yang mengancam jiwa seperti penyakit jantung maka rujukan ke rumah sakit diperlukan. (Zulkarnain dan Revina Mutiara, 2021).

III. Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menginvestigasi kondisi alamiah dari objek yang diteliti, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data dalam metode ini diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik triangulasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman mengenai fenomena yang dialami pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikannya dekat tulisan dan dalam karya tulis ilmiah (Zakariah, Askari, & Afriani, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam dari suatu entitas. Data yang diperoleh berupa wawancara dan juga observasi ke lokasi yang bersangkutan. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk memberikan fakta, gejala, atau kejadian tentang evaluasi kinerja pelayanan PONE D yang diterapkan oleh UPT Puskesmas Sukarasa.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, teknik wawancara ini digunakan untuk mencari informasi secara langsung dengan informan mengenai berbagai hal yang berkaitan langsung dan difokuskan pada aspek yang terkait dengan pelayanan PONE D di UPT Puskesmas Sukarasa. Informan pada penelitian ini ialah:
 - a. Poli Persalinan
 - b. PJ. Bangunan, Sarana, dan Prasarana
 - c. Manajemen Risiko
 - d. Pasien
2. Observasi, dilakukan untuk melihat kinerja pelayanan PONE D UPTD Puskesmas Sukarasa untuk tambahan data
3. Dokumentasi, sebagai data pendukung untuk mengetahui informasi yang dilakukan melalui foto dan hasil rekaman suara.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditemukan beberapa hasil penting terkait kinerja pelayanan PONE D di UPT Puskesmas Sukarasa. Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana UPT Puskesmas Sukarasa memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk pelayanan PONE D dengan tersedianya gedung atau ruangan PONE D yang terpisah dengan ruangan lain, peralatan kesehatan yang lengkap, dan obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan untuk Aspek Ketersediaan Tenaga Kesehatan pada UPT Puskesmas Sukarasa memiliki tenaga kesehatan yang masih kurang untuk pelayanan PONE D, termasuk dokter, bidan, dan perawat. Tenaga kesehatan tersebut memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar pelayanan PONE D. Namun, untuk memenuhi tujuan dari PONE D itu sendiri belum terpenuhi karena pada UPT Puskesmas Sukarasa ini meminta untuk sementara tidak buka dalam 24 jam dan melayani pada pagi hari saja. Untuk Aspek Kualitas Pelayanan secara keseluruhan, kualitas pelayanan PONE D di UPT Puskesmas Sukarasa tergolong baik. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dalam hal akses pelayanan, keramahan petugas, maupun kompetensi petugas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan PONE D di UPT Puskesmas Sukarasa secara umum sudah cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, ketersediaan tenaga kesehatan, pemanfaatan dan sistem informasi. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan PONE D di UPT Puskesmas Sukarasa, perlu dilakukan beberapa langkah seperti yang di jelaskan oleh responden PJ Bangunan, Sarana dan Prasarana, yaitu :

1. Melakukan survei kepuasan pengguna pelayanan PONE D untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan.

2. Memantau indikator kinerja seperti jumlah pengguna, waktu tunggu, dan tingkat keberhasilan penelitian untuk mengukur efektivitas layanan PONED.
3. Melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan semua prosedur dan standar PONED dipatuhi oleh petugas yang bersangkutan.
4. Melakukan benchmarking atau membandingkan kinerja layanan PONED kami dengan puskesmas lain untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, diharapkan kinerja pelayanan PONED di UPT Puskesmas Sukarasa dapat semakin ditingkatkan dan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada Masyarakat.

V. Penutup

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan, diantaranya :

1. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) yang saat ini ada di Puskesmas Sukarasa. PONED adalah layanan kesehatan yang dirancang untuk menangani kegawatdaruratan dasar obstetri dan neonatal, seperti persalinan normal, pengobatan komplikasi ibu hamil, perawatan pertama bayi baru lahir, dan penggunaan kontrasepsi. Untuk menilai kinerja pelayanan PONED di Puskesmas Sukarasa, sejumlah indikator dievaluasi. Ini termasuk manajemen pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan peralatan, dan cakupan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang dan tantangan dalam pelaksanaan PONED di puskesmas tersebut. Penilaian meliputi aspek kinerja sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem manajemen, serta indikator pencapaian pelayanan PONED.
2. Secara keseluruhan, kinerja pelayanan PONED di UPT Puskesmas Sukarasa dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi aksesibilitas, keramahan petugas, maupun kompetensi petugas. Pelayanan PONED di UPT Puskesmas Sukarasa memiliki potensi yang baik, namun masih membutuhkan perbaikan di beberapa aspek. Dengan upaya yang berkelanjutan dan dukungan dari berbagai pihak, kualitas pelayanan PONED dapat ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat.
3. Sarana dan prasarana yang memadai di UPT Puskesmas Sukarasa memberikan dasar yang baik untuk penyelenggaraan pelayanan PONED. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan PONED yang berkualitas. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, perlu adanya hubungan antara ketersediaan sarana, kompetensi tenaga kesehatan, dan dukungan sistem yang baik.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk UPT Puskesmas Sukarasa kota Bandung adalah :

1. Dalam meningkatkan pelayanan PONED, Evaluasi kinerja bisa dilakukan tidak hanya sekali saja, tetapi secara berkala (misalnya, setiap 3-6 bulan) untuk memantau perkembangan dan perubahan yang terjadi. Selain meningkatkan pelayanan, melibatkan seluruh tenaga kesehatan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program serta melibatkan masyarakat dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pelayanan PONED dan meminta masukan mereka.
2. Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Penambahan Tenaga untuk menambah jumlah tenaga kesehatan, terutama dokter, bidan, dan perawat yang berkompeten di bidang kebidanan dan neonatal. Serta Pelatihan Berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan yang sudah ada, terutama dalam penanganan kasus-kasus emergensi obstetri dan neonatal.

Peningkatan Fasilitas dan Peralatan dengan perawatan berkala pada peralatan medis yang ada untuk memastikan selalu dalam kondisi baik dan berfungsi optimal. Serta penambahan peralatan untuk melengkapi peralatan medis yang masih kurang, terutama peralatan yang dibutuhkan untuk penanganan kasus-kasus emergensi.

3. Pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana perlu dilakukan pengecekan dan perawatan terhadap seluruh sarana dan prasarana yang ada. Jika diperlukan, lakukan pengadaan alat-alat kesehatan baru yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana perlu dilakukan upaya untuk mengoptimalkan penggunaannya. Misalnya, dengan melakukan pelatihan bagi petugas untuk menggunakan peralatan dengan benar dan efisien.

Daftar Pustaka

- Ananda, R, Risna Damayanti, Rizky Maharja. 2023. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)* 4 (1), 9-17, 2023.
- Dinas Kesehatan. (2024). UPT Puskesmas Sukarasa Resmi Membangun PONED. 27 Agustus 2018/Humas Dinkes.
- Herwanto. R & Artaye, K. (2021). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web (Studi Kasus : Puskesmas Kecamatan Baradatu). *Jurnal Alih Teknologi Sistem Informasi (JATSI)* vol.1, No.1, April.
- Misriani. 2019. Evaluasi Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) di Puskesmas Lappadata Kabupaten Sinjai Tahun 2018. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar 2019.