

PENGARUH AKREDITASI PUSKESMAS/FASILITAS KESEHATAN DALAM MEMBANGUN ORGANISASI PEMBELAJAR (*LEARNING ORGANIZATION*) MENCAPAI SERVICE EXCELLENT

Oleh:

Yanuar Nugroho Janti ¹⁾

Dumilah Ayuningtyas ²⁾

Fakultas kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia ^{1,2)}

E-mail:

yanuaryanti1977@gmail.com ¹⁾

dumilah.ayuningtyas@gmail.com ²⁾

ABSTRACT

This study is a narrative review of a learning organization with the aim of seeing how the influence of the accreditation of puskesmas/health facilities in building a learning organization to achieve service excellence. The research method used in this study is a qualitative descriptive method. The type of data used in this study is qualitative data, which is categorized secondary data. Sources of data obtained through library research techniques (library study) which refers to sources available both online and offline such as: scientific journals, books and news sourced from trusted sources. The results of the study concluded that the implementation of puskesmas accreditation was one of the focuses of puskesmas revitalization in accordance with the policy direction of strengthening health services. Measuring the level of patient satisfaction is inseparable from measuring the quality of health services. Excellent service (service excellent) has an effect on patient satisfaction. Primary health care services can be realized when the puskesmas workforce continuously expands their capacity to create the desired results, where new patterns and patterns of thinking are developed, collective aspirations are liberated, and people are constantly learning how to learn together. with learning organization.

Keywords: *Puskesmas Accreditation, Learning Organization, Excellent Service.*

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan *narrative review* dari organisasi pembelajar dengan tujuan untuk melihat bagaimana pengaruh akreditasi puskesmas/fasilitas kesehatan dalam membangun organisasi pembelajar (*learning organization*) mencapai *service excellent*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan kategori data sekunder. Sumber data diperoleh melalui teknik penelitian kepustakaan (*library study*) yang mengacu pada sumber yang tersedia baik online maupun offline seperti: jurnal ilmiah, buku dan berita yang bersumber dari sumber terpercaya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Pelaksanaan akreditasi puskesmas merupakan salah satu fokus revitalisasi puskesmas yang sesuai dengan arah kebijakan penguatan pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dengan pengukuran mutu layanan kesehatan. Pelayanan prima (*service excellent*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan prima puskesmas dapat terwujud ketika tenaga kerja puskesmas terus-menerus memperluas kapasitas mereka untuk menciptakan hasil yang diinginkan, di mana pola-pola baru dan pola berpikir dikembangkan, aspirasi kolektif dibebaskan, dan

orang terus-menerus belajar bagaimana belajar bersama, atau dapat diartikan pula dengan *learning organization*.

Kata kunci : Akreditasi Puskesmas, Organisasi Pembelajar, Service Excellent.

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan sertifikasi Puskesmas merupakan salah satu prioritas revitalisasi Puskesmas, sejalan dengan arah kebijakan penguatan pelayanan kesehatan esensial dalam rencana strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Ariyaanti & Arofi, 2021). Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan strategis peningkatan aksesibilitas dan kualitas fasilitas sanitasi, dengan tujuan memiliki setidaknya satu Puskesmas bersertifikat di setiap kabupaten. Sejak tahun 2015, pemerintah terus berupaya menuju sasaran strategis minimal satu Puskesmas per jalan dengan terus mempersiapkan dan melaksanakan sertifikasi di setiap wilayah/kota di Indonesia. (Iskandar, 2017) Ketika Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan tentang sertifikasi Puskesmas, Kementerian Kesehatan mengeluarkan Nomor 46 Tahun 2015 untuk Puskesmas, Klinik Pratama, Praktik Kedokteran Mandiri dan Praktik Gigi Mandiri. Selain itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan pedoman untuk mendukung pelaksanaan sertifikasi Puskesmas (misalnya 2019).

Sebagai entitas publik, Puskesmas juga harus beradaptasi dengan tuntutan lingkungan yang terus berubah. (Rame et al., 2022) menjelaskan bahwa sebelum perubahan organisasi, keinginan untuk berubah harus diperiksa. Karyawan yang mau

berubah menunjukkan perilaku yang menerima program perubahan yang diterapkan organisasi. Dengan kata lain, kemauan untuk berubah merupakan faktor penting dalam keberhasilan perubahan. Banyak ahli mengatakan bahwa belajar adalah prediktor terbaik keberhasilan perubahan organisasi. (Junita & Hermansyur, 2014) menyatakan bahwa organisasi tersebut sejalan dengan arah kebijakan penguatan pelayanan kesehatan esensial dalam rencana strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dan pelaksanaan sertifikasi Puskesmas merupakan salah satu prioritasnya. Kebangkitan Puskesmas (Alyanti dan Arofi, 2021). Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan strategis peningkatan aksesibilitas dan kualitas fasilitas sanitasi, dengan tujuan memiliki setidaknya satu Puskesmas bersertifikat di setiap kabupaten. Sejak tahun 2015, pemerintah terus berupaya menuju sasaran strategis minimal satu Puskesmas per jalan dengan terus mempersiapkan dan melaksanakan sertifikasi di setiap wilayah/kota di Indonesia. (Iskandar, 2017) Ketika Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan tentang sertifikasi Puskesmas, Kementerian Kesehatan mengeluarkan Nomor 46 Tahun 2015 untuk Puskesmas, Klinik Pratama, Praktik Kedokteran Mandiri dan Praktik Gigi Mandiri. Selain itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan pedoman untuk

mendukung pelaksanaan sertifikasi Puskesmas (misalnya 2019).

Sebagai entitas publik, Puskesmas juga harus beradaptasi dengan tuntutan lingkungan yang terus berubah. (Rame et al., 2022) menjelaskan bahwa sebelum perubahan organisasi, keinginan untuk berubah harus diperiksa. Karyawan yang mau berubah menunjukkan perilaku yang menerima program perubahan yang diterapkan organisasi. Dengan kata lain, kemauan untuk berubah merupakan faktor penting dalam keberhasilan perubahan. Banyak ahli mengatakan bahwa belajar adalah prediktor terbaik keberhasilan perubahan organisasi. (Junita & Hermansyur, 2014) menunjukkan bahwa organisasi yang dapat belajar dengan cepat juga dapat beradaptasi dengan perubahan dengan lebih cepat.

(Uniati, 2014) mendefinisikan pembelajaran organisasi sebagai proses pembelajaran di mana sebuah organisasi berkomitmen untuk terus berubah. Beberapa ahli telah mengemukakan bahwa pembelajaran organisasi dapat terjadi pada tiga tingkatan, yaitu tingkat individu, tim atau kelompok, dan tingkat organisasi (Mardiah, 2013). Sertifikasi Puskesmas dapat menunjukkan bahwa Puskesmas sebagai organisasi pelayanan publik mau berubah untuk menciptakan pelayanan prima (Tyas, 2014).

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengetahui keterkaitan antara sertifikasi Puskesmas dalam membangun organisasi pembelajar dengan pencapaian service excellence. Mereka yang belajar dengan cepat juga

akan mampu beradaptasi dengan perubahan dengan lebih cepat.

(Uniati, 2014) mendefinisikan pembelajaran organisasi sebagai proses pembelajaran di mana sebuah organisasi berkomitmen untuk terus berubah. Beberapa ahli telah mengemukakan bahwa pembelajaran organisasi dapat terjadi pada tiga tingkatan, yaitu tingkat individu, tim atau kelompok, dan tingkat organisasi (Mardiah, 2013). Sertifikasi Puskesmas dapat menunjukkan bahwa Puskesmas sebagai organisasi pelayanan publik mau berubah untuk menciptakan pelayanan prima (Tyas, 2014).

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengetahui keterkaitan antara sertifikasi Puskesmas dalam membangun organisasi pembelajar dengan pencapaian service excellence.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data bekas H. Sumber data yang diperoleh melalui teknik penelitian kepustakaan (library research) mengacu pada sumber yang tersedia secara online dan offline, seperti B.: Jurnal ilmiah, buku dan berita dari sumber terpercaya. Sumber-sumber ini dikumpulkan berdasarkan diskusi, analisis, dan informasi lain dari satu pesan ke pesan lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, menelaah artikel yang terkumpul, menganalisis data, dan kemudian menarik kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan sertifikasi Puskesmas merupakan salah satu prioritas revitalisasi Puskesmas, sejalan dengan arah kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan dasar dalam rencana strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Mengukur kepuasan pasien adalah inti dari kegiatan kesehatan dan secara intrinsik terkait dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (Wicaksono & Fikri, n.d.). Hal ini merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan medis dan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan.

Pedoman pengelolaan Puskesmas yang diatur dalam Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 harus dilaksanakan secara terpadu dan pelayanan yang diberikan Puskesmas harus efektif dan efisien.

Pedoman pengelolaan Puskesmas meliputi perencanaan (P1), mobilisasi dan pelaksanaan (P2), pemantauan pengendalian dan evaluasi kinerja (P3), serta didukung penuh oleh dinas kesehatan kabupaten/masyarakat, membentuk siklus pengelolaan yang baik dari pemantauan dan pemantauan secara berkala. Sebuah proses klasifikasi kualitas muncul, yang biasa disebut dengan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Hasil berkualitas tinggi dari manajemen Puskesmas akan menghasilkan rencana kerja lima tahun, yang kemudian akan disempurnakan menjadi rencana kerja tahunan berdasarkan masalah kesehatan di tempat kerja dan upaya untuk mempromosikan kesehatan masyarakat

yang adil dan merata. Meningkatkan kesehatan. Status masyarakat di wilayah kerja Puskesmas.

Orang-orang belajar bagaimana bekerja dengan organisasi untuk memberikan perawatan kesehatan primer karena pekerjaan meningkatkan kemampuan mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan menyelesaikan program kerja yang telah diselesaikan, mengembangkan pola pikir dan model baru, dan terus mempertahankan upaya kolektif (Bayu, 2021).

(Andriani et al., 2021) mendefinisikan organisasi pembelajaran sebagai proses pembelajaran di mana individu, kelompok, dan organisasi berkomitmen untuk terus mengubah organisasi demi kepuasan pemangku kepentingan. (Nurbiyati, 2012) menyatakan bahwa organisasi pembelajar:

- Transendensi-diri, terus-menerus mengklarifikasi dan memperluas visi pribadi, fokus, kesabaran, dan realitas objektif
- Tambahkan model mental untuk membuat asumsi, menggeneralisasi atau memvisualisasikan bagaimana orang melihat dunia dan berperilaku
- Visi bersama, mencari gambaran holistik tentang masa depan, memprioritaskan kepatuhan terhadap kewajiban kepatuhan
- Pembelajaran tim, i. H. Kembangkan kemampuan tim untuk memposisikan ulang asumsi dan terlibat dalam pikiran terbuka bersama

- Pemikiran sistem, yang menggabungkan pengembangan model mental dari visi bersama dengan pembelajaran tim dan menghubungkan bagian-bagian itu bersama-sama untuk membentuk kerangka kerja sistem.

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama, sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat dan menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat di tingkat daerah (Pratiwi, 2020). (Prihatini, 2014) menyatakan: “Pelayanan publik dapat mencakup kesehatan, kepedulian sosial, gizi dan banyak bidang lainnya. Pelayanan masyarakat cenderung bersifat preventif, sehingga tujuan utama dari sistem pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan terapeutik dan rehabilitatif saja.

Puskesmas merupakan koordinator dan pimpinan standar pelayanan minimal di dinas kesehatan kabupaten dan masyarakat, sehingga semakin penting peningkatan pelayanan Puskesmas untuk mencapai mutu pelayanan (Zudi et al, 2021). Selain itu, di era digital Industri 4.0, penerapan Dana Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan perkembangan media informasi yang lebih luas juga menuntut Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Era JKN sistem pelayanan kesehatan tidak hanya menuntut Puskesmas untuk berperan sebagai gatekeeper yang kuat, tetapi juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk membangun fasilitas

pelayanan kesehatan kelas dunia yang diakui sebagai sumber pelayanan kesehatan terdepan yang paling berkualitas dan terpercaya.

Di era kemudahan akses informasi melalui internet dan media sosial, mudah untuk membentuk dan menyebarkan citra kelembagaan seperti Puskesmas berdasarkan pengalaman sertifikasi Puskesmas dan komunikasi masyarakat melalui media sosial.

Oleh karena itu, Puskesmas dapat melakukan beberapa kegiatan:

1. Memperkuat tata kelola program pembangunan yang mendukung tujuan sektor kesehatan dan mencapai standar pelayanan minimal (SPM).
2. Sistem informasi mudah diintegrasikan dan disinkronkan
3. Data harian yang kaya
4. Inovasi dan penerapan teknologi pendataan digital seperti big data, pemberdayaan media, penguasaan komunikasi, dan pendidikan kesehatan
5. Peningkatan Kapasitas dan Pendanaan untuk Kemandirian Institusi Medis
6. Memperkuat penelitian dan pengembangan efek intervensi inovatif

Puskesmas yang memberikan pelayanan luar biasa adalah yang memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pasien atau masyarakat bahkan melebihi kebutuhan masyarakat dan harapan pengguna (Mote, 2008)..

4. SIMPULAN

Pelaksanaan sertifikasi Puskesmas merupakan salah satu prioritas revitalisasi Puskesmas, sejalan

dengan arah kebijakan penguatan pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien tidak terlepas dari pengukuran kualitas pelayanan medis. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan primer tercapai ketika staf Puskesmas merasa perlu untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan keluhan yang dihasilkan melalui pengukuran kualitas dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kemampuan mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan, menciptakan model pembangunan baru, menciptakan pembangunan dan mengeluarkan aspirasi kolektif, dan orang-orang terus belajar bagaimana belajar bersama, atau dapat juga dipahami sebagai organisasi pembelajar.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., Ahman, E., & Santoso, B. (2021). Conditional Process Pada Manajemen SDM: Perspektif Polychronicity, Kepuasan Kerja, Engagement Karyawan, Lingkungan Kerja, dan Turnover Intention. *Gracias Logis Kreatif*.
- Ariyanti, F., & Arofi, S. P. (2021). Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(03), 180–190.
- Bayu, B. (2021). Pengaruh Manajemen Talenta Dan Proposisi Nilai Karyawan Terhadap Organisasi Pembelajaran Di Puskesmas Gunung Tanjung. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Hendrawan, M. R. (2019). *Manajemen Pengetahuan: Konsep dan Praktik Berpengetahuan pada Organisasi Pembelajar*. Universitas Brawijaya Press.
- Iskandar, A. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Status Akreditasi Puskesmas Di Kabupaten Bantul Yogyakarta. *STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*.
- Junita, A., & Hermansyur, M. (2014). Learning Organization Sebagai Prediktor Kesiapan Berubah Organisasi. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2), 107–118.
- Mardiah, M. (2013). Hubungan Budaya Pembelajaran Organisasi Dan Perilaku Warga Organisasi Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa The Relationship Between Organizational Learning Culture And Organizational Citizenship Behavior And Nurses'performance In Inpatient Rooms In Syekh Yusuf Regional Public Hospital Of Gowa Regency. *Universitas Hassanuddin*.

- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Nurbiyati, T. (2012). Learning Organization Sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. Wahana, 15(1), 51–60.
- Pratiwi, U. D. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2020. Universitas Muslim Indonesia.
- Prihatini, T. (2014). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Dr. Moewardi Surakarta.
- Rame, Q. W., Tamunu, L. M., & Rani, L. P. S. (2022). Perilaku Administrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Prismatis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka). Jurnal EBI, 4(1).
- Tyas, K. (2014). Perbandingan Manajemen Pelayanan Puskesmas Bersertifikasi International Standarization Organization dengan Non International Standarization Organization (Studi Kasus: Puskesmas Pagu, Kecamatan Pagu dan Puskesmas Ngadiluwih, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupat. Citizen Charter, 1(2), 165108.
- Uniati, M. I. (2014). Learning organization, komitmen pada organisasi, kepuasan kerja, efektivitas penerapan sistem iso dan dampaknya terhadap kinerja organisasi (Studi kasus staf administrasi UK Petra Surabaya). Jurnal Manajemen Pemasaran, 8(1), 27–38.
- Wicaksono, M. C., & Fikri, M. (n.d.). Langkah advokasi untuk memaksimalkan promosi kesehatan rumah sakit PT. Berita Kedokteran Masyarakat, 34(5), 1–12.
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 8(2), 165–179..