

## Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas Dalam Pelayanan Bidang Kepemimpinan dan Manajemen di Puskesmas Medan Deli

Indah Cahyani, Fitriani Pramita Gurning

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [cahyainindah09@gmail.com](mailto:cahyainindah09@gmail.com)

### Abstrak

Proses pengakreditasi puskesmas memerlukan standar. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas menetapkan hal ini. Oleh karena itu, puskesmas harus mempersiapkan berbagai sumber daya di puskesmas agar dapat melaksanakan kegiatan kepemimpinan dan manajemen Untuk itu penting memahami proses pelaksanaannya mengenai berhasil dan tidak berhasil. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dari akreditasi dalam pelayanan pada bidang kepemimpinan dan manajemen di Puskesmas Medan Deli. Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain fenomenologis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi dengan 3 petugas kesehatan yang bekerja di Puskesmas Medan Deli. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara umum, implementasi kebijakan akreditasi dalam bidang kepemimpinan dan manajemen sudah berjalan optimal, sudah ada perbaikan yang dilaksanakan meskipun terkendala pada sumber daya manusia di Puskesmas yang masih merangkap tugas namun dapat dikatakan Puskesmas Medan Deli sudah berhasil dalam mengikuti re-akreditasi. Diharapkan ada penambahan tenaga kesehatan di Puskesmas Medan Deli perlu dilakukan agar tidak ada petugas kesehatan yang merangkap tugas sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

**Kata Kunci** : Implementasi Kebijakan, Akreditasi Puskesmas, Kepemimpinan dan Manajemen

### Abstract

In the process of accrediting community health centers, standards are needed to do so. This has been stipulated in the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 34 of 2022 concerning Accreditation of Community Health Centers. Therefore, community health centers must prepare various resources at the community health center so that they can carry out leadership and management activities. For this reason, it is important to understand the implementation process regarding success and failure. This research aims to determine the implementation of Community Health Center accreditation in leadership and management services at the Medan Deli Community Health Center. Method this research is qualitative research with a phenomenological design. Data collection was carried out through in-depth interviews and observations with 3 health workers who worked at the Medan Deli Health Center. The results of this research show that in general, the implementation of the accreditation policy in the field of leadership and management has been running optimally, there have been improvements made even though there are constraints on human resources at the Community Health Center who still have concurrent duties, but it can be said that the Medan Deli Community Health Center has been successful in participating in re-accreditation. Additional health workers at the Medan Deli Community Health Center needs to be done so that there are not health workers who have double duties so that their performance can be improved.

**Keywords** : Policy Implementation, Health Center Accreditation, Leadership and Management

## PENDAHULUAN

Ukuran yang digunakan untuk menilai kebutuhan pasien dan harapan mereka terhadap layanan kesehatan disebut sebagai mutu pelayanan. Untuk memberikan dan meningkatkan kualitasnya sesuai dengan standar, sumber daya manusia, jasa, fasilitas, proses dan lingkungan layanan kesehatan harus terus diperbaiki. Upaya tersebut dapat dicapai dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) (Mewengkang et al., 2023).

Dalam upaya agar mutu pelayanan yang diberikan puskesmas meningkat maka harus ada alat ukur pencapaian standar dan pencapaian mutu pelayanan yakni dengan melakukan akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) (Muhajrin, Andi Mu'tiah Sari, 2021). Setelah memenuhi standar pelayanan FKTP, lembaga penyelenggara akreditasi ditunjuk oleh menteri untuk memberikan akreditasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan (Indriantoro et al., 2023).

Proses pengakreditasi puskesmas memerlukan standar. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas menetapkan 19 standar dan 224 unsur penilaian akreditasi.

Dalam penilaian akreditasi puskesmas, terdapat tiga kelompok pelayanan yang dinilai: kepemimpinan dan manajemen puskesmas, upaya kesehatan masyarakat (UKM), dan upaya kesehatan perorangan. Setiap kelompok memiliki standar dan komponen penilaian yang ditetapkan untuk menilainya (Permenkes No. 34 Tahun 2022).

Berdasarkan hasil survei awal bahwa Puskesmas Medan Deli saat ini masih akreditasi Dasar. Adapun beberapa kendala dalam akreditasi yaitu dikarenakan masih adanya tenaga kesehatan puskesmas yang masih merangkap tugas. Dengan kata lain bahwa Puskesmas Medan Deli memiliki keterbatasan sumber daya manusia.

Dimana berdasarkan aturan standar sumber daya manusia berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Medan Deli masih ada yang belum memenuhi standar Permenkes seperti ahli gizi yang jumlah seharusnya 2 orang namun hanya 1 orang dan administrasi puskesmas yang sesuai standar sumber daya manusia kesehatan berjumlah 3 orang, namun yang terdapat di Puskesmas Medan Deli hanya 1 orang.

Berdasarkan data tersebut bahwa akreditasi Puskesmas Medan Deli masih belum memenuhi secara manajemen sumber daya manusia. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Implementasi Kebijakan Akreditasi Dalam Pelayanan Bidang Kepemimpinan dan Manajemen di Puskesmas Medan Deli Kota Medan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain fenomenologis. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, penelitian berusaha untuk memahami bagaimana berbagai peristiwa dan interaksi manusia terjadi dalam situasi tertentu. Penelitian dilakukan di Jalan Kol. Yos Sudarso Km.11, Kota Bangun, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara, 20244.

Informan dalam penelitian ini ialah Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, Ketua Pokja Akreditasi dan Tim Mutu Akreditasi.

Dua jenis alat pendukung yang umum digunakan dalam penelitian yaitu :

1. Panduan atau pedoman wawancara mendalam.

2. Peneliti dapat menggunakan alat perekam seperti, telfon seluler untuk merekam hasil wawancara.

Dalam melakukan penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **1. Perencanaan Puskesmas**

Hasil wawancara mendalam tentang perencanaan yang berkaitan dengan akreditasi di Puskesmas Medan Deli diperoleh informasi dari informan yakni :

*“Sebagai seorang Kapus saya sudah rapat berkomunikasi dengan seluruh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Medan Deli untuk membahas akreditasi baik perencanaan, pengembangan pelayanan serta perbaikan mutu dan kinerja puskesmas dan untuk komunikasi dengan masyarakat terkait informasi untuk mendapat pelayanan juga kami sudah menyediakan banner didepan pintu masuk disitu ada jadwal-jadwal pelayanan”* (Informan 1)

*“Koordinasi dari Kepala Puskesmas alhamdulillah baik yaa sesuai lah dengan tugas dan fungsi sebagai Kepala Puskesmas”* (Informan 2)

*“Kalau hasil analisis data kinerja dalam perencanaan yang dilakukan Ibu kapus saya lihat sudah baik berjalan dengan baik”*  
(Informan 3)

Berdasarkan hasil triangulasi sumber dari tim pengelola akreditasi diperoleh informasi dari informan yakni :

*“Iya benar kami semua berkomunikasi dengan baik mempersiapkan akreditasi”*  
(Informan 4)

Hasil wawancara dengan informan 1, 2 dan 3 serta didukung dari pernyataan informan 4 menunjukkan bahwa Puskesmas Medan Deli dalam komunikasi dalam perencanaan puskesmas yang dilakukan Kepala Puskesmas sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Puskesmas juga sudah memberitahukan layanan yang tersedia dengan menyediakan banner didepan pintu masuk.

## **2. Tata Kelola Organisasi**

Hasil wawancara tentang tata kelola organisasi yang berkaitan dengan kebijakan akreditasi di Puskesmas Medan Deli diperoleh informasi dari informan yaitu sebagai berikut :

*“Saya sebagai Kepala Puskesmas sudah melakukan pembinaan terhadap jejaring*

*pelayanan yang ada di Puskesmas Medan Deli”* (Informan 1)

*Semua dokumen disesuaikan dengan format dan tata naskah. Nah dari data tersebut bisa memudahkan mengevaluasi kegiatan. Data tersebut diambil dari koordinator pelayanan lalu ke penanggung jawab lalu KMP dan disajikan semua disusun karena semua kegiatan ada LPJ nya”* (Informan 2)

*“Kalau pengelolaan layanan sudah optimal untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat apalagi dalam kegiatan akreditasi hal itu sangat penting sekali”*  
(Informan 3)

Berdasarkan hasil triangulasi sumber dari tim pengelola akreditasi diperoleh informasi dari informan yakni :

*“Untuk ketersediaan data dan informasi sudah memudahkan Tim peningkatan mutu dan para penanggung jawab upaya pelayanan”* (Informan 4)

Hasil wawancara dengan informan 1, 2 dan 3 serta didukung dari pernyataan informan 4 menunjukkan bahwa Puskesmas Medan Deli secara tata kelola organisasi sudah baik, mulai dari pembinaan terhadap jejaring puskesmas dan dokumen yang sudah sesuai tata naskah.

Dalam keterangannya, pengelolaan layanan sudah optimal dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat serta data dan informasi yang tersedia sudah memudahkan para penanggung jawab upaya pelayanan.

### **3. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Hasil wawancara tentang manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang berkaitan dengan kebijakan akreditasi di Puskesmas Medan Deli diperoleh informasi dari informan yaitu sebagai berikut :

*“Sudahlah sudah sesuai dengan ketentuan dan itu wajib diberikan kepada masyarakat”*  
(Informan 1)

*“Puskesmas memfasilitasi ya setiap pegawai harus ikutlah pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya”* (Informan 2)

*“Untuk tugas sesuai apa tanggung jawab kami tapi kalau merangkap tugas kami masih ada pegawai-pegawai disini merangkap gitu”* (Informan 3)

Berdasarkan hasil triangulasi sumber dari tim pengelola akreditasi diperoleh informasi dari informan yakni :

*“Kami disini masih merangkap tugas double tugasnya harus bisa disesuaikan lah dua-*

*duanya habis tugas ini kerjain tugas yang itu”* (Informan 4)

Hasil wawancara dengan informan 1, 2 dan 3 serta didukung dari pernyataan informan 4 menunjukkan bahwa Puskesmas Medan Deli secara komunikasi dalam manajemen sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Medan Deli untuk standar pelayanan minimal (SPM) Puskesmas Medan Deli sudah sesuai dengan ketentuan dan untuk tugas sudah sesuai dengan tanggung jawab. Namun dari hasil pernyataan informan 3 dan 4 sejalan bahwasanya pegawai di Puskesmas tersebut masih merangkap tugas diluar dari tanggung jawab pokoknya.

### **PEMBAHASAN**

Dari hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas menyatakan bahwa Puskesmas Medan Deli komunikasi yang dilakukan Kepala Puskesmas sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Puskesmas juga sudah memberitahukan layanan yang tersedia dengan menyediakan banner didepan pintu masuk. Terkait dengan keluhan atau aduan pengguna layanan puskesmas sudah menyediakan kotak saran untuk masyarakat.

Perencanaan puskesmas di Puskesmas Medan Deli berjalan sesuai dengan hasil

observasi dari peneliti bahwa untuk akses pengguna layanan untuk mendapat pelayanan sudah sesuai dan sangat memudahkan masyarakat untuk mendapat informasi tentang pelayanan. Hal itu karena Puskesmas Medan Deli telah menyediakan jadwal-jadwal pelayanan di depan pintu masuk dan Puskesmas juga sudah membuat plat berisi informasi dimana pemberitahuan tersebut sangat memudahkan pengguna layanan untuk tertib.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Kepala Puskesmas dalam pembinaan terhadap jejaring pelayanan terdapat tantangan tersendiri namun hal itu akan terus dilakukan. Kepala tata usaha Puskesmas Medan Deli sudah membuat dokumen dengan format sesuai tata naskah. Dari hal tersebut bisa memudahkan mengevaluasi kegiatan data dari koordinator pelayanan lalu kepada penanggung jawab lalu KMP dan disajikan dan semua disusun berdasarkan tempat nya. Tata kelola organisasi dalam pelatihan bahwa petugas kesehatan harus mengikuti pelatihan untuk meninjau kinerjanya. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa manajemen puskesmas mendukung petugas kesehatan harus melakukan

peningkatan kompetensi dan evaluasi berdasarkan hasil program tersebut.

Kepala Puskesmas dalam ketersediaan manajemen sumber daya manusia sudah sesuai ketentuan. Namun hal itu tidak sesuai dengan karakteristik jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Medan Deli bahwa masih ada tenaga kesehatan yang kurang dari ketentuannya dan diperkuat dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 bahwa harus ada 2 orang ahli gizi dan 3 orang petugas administrasi puskesmas.

### KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan tentang Implementasi Akreditasi Puskesmas Dalam Pelayanan Kepemimpinan dan Manajemen di Puskesmas Medan Deli menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu :

#### 1. Perencanaan Puskesmas

Puskesmas sudah memberitahukan layanan yang tersedia dengan menyediakan banner didepan pintu masuk. Terkait dengan keluhan atau aduan pengguna layanan puskesmas sudah menyediakan kotak saran untuk masyarakat. Perencanaan puskesmas di Puskesmas Medan Deli berjalan sesuai dengan hasil observasi dari

peneliti bahwa untuk akses pengguna layanan untuk mendapat pelayanan sudah sesuai dan sangat memudahkan masyarakat untuk mendapat informasi tentang pelayanan. Tata Kelola Organisasi

## 2. Tata Kelola Organisasi

Kepala Puskesmas dalam pembinaan terhadap jejaring pelayanan terdapat tantangan tersendiri namun hal itu akan terus dilakukan. Kepala tata usaha Puskesmas Medan Deli sudah membuat dokumen dengan format sesuai tata naskah. Dari hal tersebut bisa memudahkan mengevaluasi kegiatan data dari koordinator pelayanan lalu kepada penanggung jawab lalu KMP dan disajikan dan semua disusun berdasarkan tempat nya. Tata kelola organisasi dalam pelatihan bahwa petugas kesehatan harus mengikuti pelatihan untuk meninjau kinerjanya.

## 3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen puskesmas mendukung petugas kesehatan harus melakukan peningkatan kompetensi dan evaluasi berdasarkan hasil program tersebut. Kepala Puskesmas dalam ketersediaan manajemen sumber daya manusia sudah sesuai

ketentuan. Namun hal itu tidak sesuai dengan karakteristik jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Medan Deli bahwa masih ada tenaga kesehatan yang kurang dari ketentuannya dan diperkuat dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina. (2020). Administrasi Puskesmas.
- [2] Alamsyah, K., Niken Prastiwi, E., & Salamah, U. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Daerah Kota Bekasi. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 12(2), 107–121. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i2.3755>
- [3] Armis. (2016). Bahan Ajar Bahan Ajar Bahan Ajar. Repository.Upy.Ac.Id, Mkb 7056, 1–101. <http://repository.upy.ac.id/6374/1/BAHAN-AJAR-SEJARAH-PERADABAN-BARAT-KLASIK-2023.pdf>
- [4] Budiyanti, R. T., Sariatmi, A., & Jati, S. P. (2020). Buku Ajar Kebijakan Kesehatan. In Undip Press. [https://doc-pak.undip.ac.id/10968/1/Buku\\_Ajar\\_Kebijakan\\_Kesehatan\\_Implementasi\\_Kebijakan\\_Kesehatan.pdf](https://doc-pak.undip.ac.id/10968/1/Buku_Ajar_Kebijakan_Kesehatan_Implementasi_Kebijakan_Kesehatan.pdf)

- [5] Dawanson, & Arifin, J. (2021). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Akreditasi di UPTD Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 4(2), 1029–1040.
- [6] Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (2020). Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
- [7] Djafar, S., & Wirawan, C. (2023). Peran Manajerial Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Program Kesehatan Lingkungan (Survei Pada Puskesmas Penajam Paser Utara). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), 135. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2612>
- [8] Entjaurau, J. A., Sumampow, I., & Undap, G. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Melaksanakan Protokol Kesehatan Covid-19 Di Kecamatan Pineleng. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–8.
- [9] Indriantoro, A., Fatimah, F. S., Putri, L. S. N., Leoni, P. M., & Saklil, T. H. (2023). Analisis Persiapan Reakreditasi Puskesmas Sedayu 1. 6(2), 71–75.
- [10] Kemenkes RI. (2023). Kepmenkes Nomor 165 Tahun 2023 Tentang Standar Akreditasi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). 1–195.
- [11] Manafe, O. A., Ratu, J. M., Muntasir, M., Roga, A. U., & Littik, S. K. A. (2023). Penerapan Perbaikan Mutu Berkelanjutan (Continuous Quality Improvement) Pasca Akreditasi Puskesmas Kota Kupang terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3908–3916. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.5373>
- [12] Mesiono. (2019). Islam dan manajemen. <https://revistas.ufri.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/download/s/reports/Educa>
- [13] Mewengkang, N., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. C. (2023). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tni Al Dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 635–644.

- [14] Muhajrin, Andi Mu'tiah Sari, M. Z. (2021). Sosialisasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi Di Dinas Kesehatan Kab. Bantaeng. 1(2), 10–13.
- (15) Mulia, J. G. (2024). 4 1234. 15(1), 189–197.
- (16) Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In Kebijakan Publik.
- (17) Putra, N. H. (2021). Administrasi Publik Dalam Perspektif Islam: Kajian Pada Sistem Pemerintahan Umar Bin Khattab Public Administration In Islamic Perspective: A Study On The Government System Of Umar Bin Khattab. POLITICA: Jurnal Hukum Tata Negara Dan Politik Islam, VIII No. I, 23.
- (18) Sumiyati, S., & Mariyati. (2023). Hubungan Antara Status Akreditasi Dengan Kepatuhan Bidan Terhadap Sop Pertolongan Persalinan Di Uptd Puskesmas Mampu Poned Kabupaten Karawang Tahun 2022. Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing), 9(4), 236–249. <https://doi.org/10.33023/jikep.v9i4.1612>
- (19) Suprpto, S., & Karsa, P. S. (2023). Kebijakan Kesehatan Nasional (Issue July).
- (20) Susanty, S., Kep, S., Niartiningsih, A., Km, S., Noviani, M. K. M., Rahman, M. K., Ph, M., Sauria, N., & Kes, M. (n.d.). Manajemen Kesehatan Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.
- (21) Tarumaselej, L. A. (2020). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Jurnal), 10(4), 417–422. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3167/3/K012182033\\_tesis\\_1-2](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3167/3/K012182033_tesis_1-2)
- (22) Valentina, V., Simanjuntak, E., Lubis, S. P. S., & Ritonga, Z. A. (2023). Penyuluhan Pengisian Informasi Klinis Rekam Medis Berdasarkan Akreditasi Puskesmas Edisi 2 Versi 2019 Sub Standar 3.8.3 Di Puskesmas Glugur Kota Medan. Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat (Ji-SOMBA), 3(1), 28–33. <https://doi.org/10.52943/ji-somba.v3i1.1528>
- (23) Wiryanto, W. (2020). Administrasi Islam di Indonesia. Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi, 6(2), 21–34.

<https://doi.org/10.33084/restorica.v6i2.165>

0

(24) Yogi Pratama, R. (2019). Fungsi-Fungsi Manajemen “P-O-A-C.” *Academia*, 22.

[https://www.academia.edu/42703431/Fungsi Fungsi Manajemen P O A C](https://www.academia.edu/42703431/Fungsi_Fungsi_Manajemen_P_O_A_C)

(25) Zega, I., Richadi, R. K., Tarigan, F. L., Nababan, D., Sitorus, M. E. J., & Warouw, S. P. (2021). Analisis Kesiapan Upt Puskesmas Lotu Menghadapi Akreditasi Puskesmas. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 98–112.  
<https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.273>

8