

Pendampingan Penyusunan Standar Prosedur Operasional Bagian Pendaftaran di Puskesmas Mangkubumi

Endang Tiyanti^{1*}, Randy Hermawan², M. Ihsan Ramdani³,

^{1,2}Universitas Bakti Tunas Husada

³Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya

*Korespondensi: endangtriyanti@universitas-bth.ac.id

ABSTRACT

Puskesmas are required to be periodically accredited at least once every three years; accreditation is one of the credential requirements as a first-level health service facility that works with BPJS. In order to fulfill access to health services at the puskesmas, standard operating procedures (SPO) are needed in an effort to improve the quality of health services, especially those that are administrative in nature. Mangkubumi city of Tasikmalaya. This Puskesmas still needs special attention for its administrative aspects, including procuring SPOs to support the quality of Puskesmas services. The purpose of this activity is that Officers can make SPOs and be able to implement them, so as to improve the quality of the Registration section at the Mangkubumi Health Center, Tasikmalaya City. Community service activities are carried out through several stages, among which preparation includes the first being the coordination of permits and identification of the needs of the Community Health Center; the second being the socialization of staff regarding SPO material; the third being assistance to officers in making SPO; and the fourth being an evaluation of Officer knowledge. This community service activity went smoothly according to plan, and based on the Mentoring process, a Patient Registration SOP was produced that could be used as a guide to carry out work processes in the registration section.

Keywords: Standard Operating Procedures, Puskesmas

ABSTRAK

Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali, dimana akreditasi merupakan salah satu persyaratan kredensial sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS. Dalam rangka pemenuhan akses pelayanan kesehatan di puskesmas dibutuhkan standar prosedur operasional (SPO) sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan yang sifatnya administratif.. Puskesmas Mangkubumi merupakan puskesmas yang berada di wilayah binaan Universitas Bakti Tunas Husada, yaitu di daerah sekitar desa karikil kecamatan mangkubumi kota Tasikmalaya. Puskesmas ini masih membutuhkan perhatian khusus untuk aspek administratifnya termasuk pengadaan SPO untuk menunjang mutu pelayanan Puskesmas. Tujuan dari kegiatan ini adalah Petugas dapat membuat SPO serta dapat menerapkannya, sehingga dapat meningkatkan mutu bagian Pendaftaran di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan melalui beberapa tahapan antara lain, persiapan meliputi pertama adalah koordinasi perizinan dan identifikasi kebutuhan Puskesmas, kedua adalah sosialisasi kepada staf terkait materi tentang SPO, kemudian yang ketiga adalah pendampingan kepada petugas dalam pembuatan SPO dan yang ke empat adalah evaluasi pengetahuan Petugas. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana dan Berdasarkan proses Pendampingan dihasilkan satu SPO Pendaftaran Pasien dapat digunakan sebagai Pedoman untuk melaksanakan proses kerja di bagian pendaftaran.

Keywords : Standar Prosedur Operasional, Puskesmas,

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, Puskesmas merupakan garda depan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. Puskesmas yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama,

dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.(Kemenkes, 2014) Tujuannya untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, maka perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi. Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali, dimana akreditasi merupakan salah satu persyaratan kredensial sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS (kemenkes, 2015)

Salah satu bentuk persiapan akreditasi adalah pemenuhan akses pelayanan kesehatan, Puskesmas perlu melakukan pengelolaan dokumen agar menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas dan bermutu bagi berkembangnya pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatannya. Tujuan dari dokumentasi yang baik adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. (Endang T & Widaningsih, 2018)

Dalam rangka pemenuhan akses pelayanan kesehatan di puskesmas dibutuh standar prosedur sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan yang sifatnya administratif. Standar Prosedur Operasional (SPO), yang digunakan sebagai pembanding dengan standar pelayanan minimal yang diatur menurut Depkes RI, juga sebagai acuan untuk proses kerja yang dilaksanakan di Puskesmas. SPO merupakan suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin yang memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh fasilitas pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. (KARS, 2012)

Puskesmas Mangkubumi merupakan puskesmas yang berada di wilayah binaan universitas BTH, yaitu di daerah sekitar desa karikil kecamatan mangkubumi kota tasikmalaya. Puskesmas ini masih membutuhkan perhatian khusus untuk aspek administratifnya termasuk pengadaan SPO untuk menunjang mutu pelayanan Puskesmas. Berdasarkan latar belakang di atas maka kami tertarik untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan Judul “Pendampingan Penyusunan Standar Prosedur Operasional Di Puskesmas Mangkubumi di Kota Tasikmalaya Tahun 2022.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan oleh 3 orang Dosen Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit dan 2 orang Mahasiswa Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit. Kegiatan ini dilaksanakan melalui tahapan berikut, yaitu tahap pertama adalah tahap persiapan yaitu koordinasi dengan kepala Puskesmas terkait kebutuhan dibidang administrasi dan identifikasi masalah yang ada di Puskesmas mangkubumi, yang kedua adalah kegiatan sosialisasi mengenai SPO, ketiga adalah kegiatan pendampingan Petugas pendaftaran dan yang keempat adalah tahap evaluasi yaitu berupa hasil menjawab posttest. Sasaran dari kegiatan ini adalah Petugas atau staf Puskesmas yang mempunyai tugas administrasi di bagian pendaftaran yang ada di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengabdian kepada masyarakat antara lain :

1. Tahap Persiapan
 - a. Pada tahap ini diawali dengan koordinasi tim,dan selanjutnya melakukan permohonan izin kepada kepala Puskesmas terkait dengan kegiatan yang akan dilaksanakan. Kemudian melakukan identifikasi kebutuhan terkait dengan materi yang akan disosialisasi. Materi sosialisasi disepakati tentang Penyusunan Stándar Prosedur Operasional Bagian Pendaftaran di Puskesmas Mangkubumi
 - b. Membuat media sosialisasi dalam bentuk power point tentang materi yang terkait dengan standar prosedur operasional dan tata naskah yang digunakan di lingkungan kementerian kesehatan.(kemenkes, 2017) Tim yang terlibat dalam kegiatan ini terdiri dari 3 orang dan 3 orang mahasiswa Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

2. Tahap Sosialisasi

- a. Kegiatan sosialisasi dihadiri oleh peserta sebanyak 41 orang, Kegiatan diawali dengan sambutan dari Kepala Puskesmas dan Penjelasan ka. Prodi S1 Administrasi Rumah sakit terkait dengan kegiatan yang akan dilaksanakan. Peserta diberikan materi tentang Penyusunan Stándar Prosedur Operasional Bagian Pendaftaran di Puskesmas Mangkubumi dengan menggunakan media power point dan dilanjutkan dengan tanya jawab yang terkait dengan materi yang telah disampaikan. Hasil observasi terkait pelaksanaan sosialisasi menunjukkan bahwa peserta sangat antusias yang terbukti dengan peserta banyak yang mengajukan pertanyaan saat sesi diskusi. Berikut adalah foto-foto kegiatan:



Gambar 1 Pendaftaran Peserta Sosialisasi



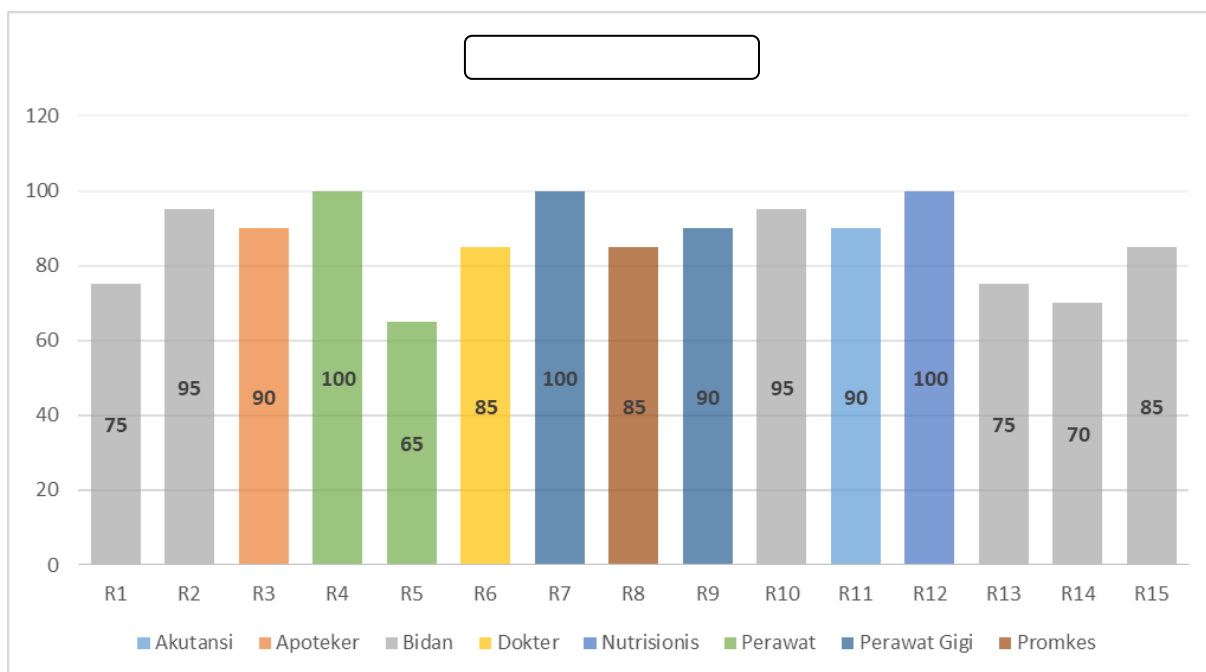
Gambar 2. Kepala Puskesmas, TIM Pengabmas dan Peserta Sosialisasi



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi

- b. Kegiatan Pendampingan.
Mendampingi Petugas merevisi SPO Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Baru di Bagian Pendaftaran Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
Dari hasil pendampingan dengan petugas menghasilkan 1 standar operasional prosedur (SPO) dengan judul Pendaftaran Pasien. Dari hasil Pendampingan juga terlihat bahwa Petugas sudah mulai memahami tentang SPO itu terlihat dari hasil proses revisi SPO, seperti memahami tentang kriteria dokumen SPO, hal ini sesuai dengan (KARS, 2012) menyebutkan bahwa Dokumen SOP perlu memiliki beberapa kriteria yang pada dasarnya dimaksudkan agar dokumen SOP yang dihasilkan benar-benar baik, dapat dipercaya, serta sejauh mungkin berguna bagi perusahaan yang menerapkannya. Beberapa kriteria yang dimaksud adalah:
 - a. Penyusunan kalimat dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti
 - b. Mudah untuk diterapkan
 - c. Mudah dikendalikan
 - d. Mudah diaudit
 - e. Mudah diubah disesuaikan perkembangan.Dengan beberapa kriteria diatas, hasil dokumen SOP yang disusun diyakini akan dapat menghasilkan prosedur standar yang dapat dipercaya, terutama bagi para pelaksana kerja di lapangan. Bagi atasan dari para pelaksana dapat bermanfaat sebagai alat kendali yang juga dapat dipercaya. Mengingat semua pekerjaan yang dilaksanakan sudah dioperasikan dengan prosedur standar baku yang sudah ditetapkan sehingga jauh lebih mudah dalam melakukan kontrol, kondisi seperti ini tentu sangat berguna bagi para pimpinan ataupun para pemilik perusahaan, terutama sebagai landasan dalam penyusunan rencana kerja untuk periode berikutnya.
3. Tahap Evaluasi
Tahap evaluasi yang dilaksanakan adalah dalam bentuk post test dan pendampingan membuat SPO yang dilaksanakan setelah sosialisasi serta menganalisis kendala implementasi hasil sosialisasi. Peserta yang mengisi post test sebanyak 14 orang dari 41 orang yang mengikuti kegiatan sosialisasi karena peserta yang lain tidak dapat mengikuti kegiatan sosialisasi sampai selesai dikarenakan harus menyelesaikan pelayanan, data ini diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS.(Sugiyono, 20016)

Adapun hasil evaluasinya sebagai berikut :



Gambar 4. Hasil Kuesioner Posttest setelah diberi Pengetahuan tentang SPO

Berdasarkan grafik di atas tampak bahwa dari 14 peserta sudah paham tentang materi SOP karena prosentase menjawab dengan benar di atas 60, bahkan ada yang menjawab benar semua atau 100%.

Jadi materi tentang SPO sudah dipahami oleh peserta, hal ini tampak dari jawaban peserta yang mengisi pada google form. Pada SOP yang dibuat pun tampak bahwa petugas sudah memahami terlihat bahwa unsur-unsur yang harus ada sudah terealisasi di SPO yang ada, hal ini sudah sesuai menurut (KARS,2012) bahwa unsur unsur yang minimal harus ada dalam sebuah dokumen SOP adalah sebagai:

1. Halaman judul, biasanya memuat judul, logo, nama instansi atau satuan kerja dan tahun pembuatan.
2. Keputusan pimpinan tentang penetapan dokumen SOP.
3. Daftar isi, untuk mempercepat pencarian informasi, karena biasanya dokumen SOP itu memuat prosedur dari semua unit kerja, jadi kemungkinan dokumennya tebal.
4. Petunjuk penggunaan yang dapat berisi definisi istilah dan akronim yang digunakan dalam dokumen SOP.
5. Fungsi atau Unit Kerja yang terkait dan terlibat dalam Prosedur.
6. Tanggal pembuatan, tanggal revisi dan tanggal pengesahan.
7. Dasar hukum
8. Tujuan Prosedur
9. Lingkup aktivitas yang dicakup dalam Prosedur tersebut.
10. Rentang waktu yang diperlukan untuk melaksanakan Prosedur tersebut.
11. Indikator dan usulan keberhasilan pelaksanaan proses dalam Prosedur.
12. Dokumen terkait atau lampiran-lampiran
13. Siapa yang menyiapkan prosedur.
14. Siapa yang memeriksa dan menyetujui atau mengesahkan Prosedur.

SIMPULAN

Pengabdian masyarakat menghasilkan satu revisi formulir Standar Prosedur Operasional Pendaftaran yang telah dilakukan kajian dengan Petugas Pendaftaran dan sesuai dengan pelaksanaan pendaftaran yang ada di puskesmas mangkubumi, serta SPO ini bisa digunakan sebagai pedoman bagi Petugas Pendaftaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada yang disebutkan dibawah ini, sehingga pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana:

1. Rektor Universitas Bakti Tunas Husada
2. Kepala Puskesmas mangkubumi
3. Seluruh Staf dan petugas di Puskesmas Mangkubumi
4. Dosen dan Mahasiswa yang ikut mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

KARS. (2012). *Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi*. KARS.

kemendes. (2015). *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Peraturan menteri Kesehatan.

kemendes. (2017). *Peraturan Menkes tentang Peraturan Tata naskah no 14 tahun 2017*. kemendes.

Kemendes. (2014). *Peraturan Menteri kesehatan no 75 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
Kemendes.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. CV. Alfabeta.

Triyanti E & Widaningsih. (2018). *manajemen Informasi Kesehatan III*. PPSDM.