

## ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN PUSKESMAS DITINJAU DARI PERMENKES NO 30 TAHUN 2022: A Literature Review

M. Hersyah Rohmatullah<sup>1</sup>, Aini Fauziah<sup>2</sup>, Irren Jetty Nuranisa<sup>3</sup>, Andini Sella Putri<sup>4</sup>,  
Fildzah Hashifah Taufiq<sup>5</sup>  
[hersarahmatullah@gmail.com](mailto:hersarahmatullah@gmail.com)<sup>1</sup>, [ainifauziah08@gmail.com](mailto:ainifauziah08@gmail.com)<sup>2</sup>, [irrennuranisaaaaa03@gmail.com](mailto:irrennuranisaaaaa03@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[andinisellaa@gmail.com](mailto:andinisellaa@gmail.com)<sup>4</sup>, [fildzah\\_hashifah\\_taufiq@fkm.unsri.ac.id](mailto:fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id)<sup>5</sup>  
Universitas Sriwijaya

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan elemen vital dalam sistem kesehatan nasional, berpengaruh langsung terhadap keselamatan pasien dan kepuasan layanan. Penelitian ini mengkaji kepatuhan terhadap indikator mutu berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022, mencakup kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, keberhasilan pengobatan pasien tb semua kasus sensitif obat, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal care, dan kepuasan pasien. Metode yang digunakan Systematic Literature Review, dengan 12 artikel relevan sebagai sumber analisis. Hasil menunjukkan bahwa meskipun terdapat tingkat pengetahuan yang baik di kalangan tenaga kesehatan, tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan variasi implementasi masih ada. Untuk meningkatkan mutu layanan, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pelatihan, penguatan sistem pengawasan, dan peningkatan fasilitas kesehatan. Kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas sangat penting untuk mencapai standar pelayanan yang optimal.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Dimensi Mutu.

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor penting dalam sistem kesehatan yang berperan dalam menentukan tingkat efektivitas serta efisiensi layanan bagi masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, meningkatkan keselamatan, serta menghasilkan output terbaik sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa setiap negara harus memperkuat sistem layanan kesehatan dasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga efisiensi biaya, memastikan akses yang merata bagi seluruh individu untuk memperoleh layanan kesehatan yang tepat sekaligus mewujudkan sistem kesehatan yang berkesinambungan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus aman, efektif, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, dan berkeadilan. Namun, di berbagai negara, termasuk Indonesia, masih ditemukan berbagai tantangan dalam mencapai standar mutu yang optimal, seperti keterbatasan sumber daya, ketidakseimbangan distribusi tenaga kesehatan, serta kurangnya pemantauan dan evaluasi terhadap layanan kesehatan (Zendrato et al., 2024).

Di Indonesia, peningkatan mutu pelayanan kesehatan telah menjadi salah satu prioritas utama dalam sistem kesehatan nasional sebagai upaya guna menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat yang aman, efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien. Demi mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah telah merumuskan berbagai kebijakan strategis yang mengatur standar pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan, baik di tingkat layanan primer seperti puskesmas maupun layanan rujukan di rumah sakit. Regulasi-regulasi ini dirancang untuk menjamin bahwa pelayanan kesehatan yang disediakan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Selain itu, regulasi tersebut juga

bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pasien serta memastikan kepuasan mereka dalam jangka panjang, sehingga sistem kesehatan yang berkelanjutan dapat terwujud (Jalilah & Prapitasari, 2021).

Salah satu regulasi terbaru yang berperan penting dalam penguatan mutu layanan kesehatan adalah Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Regulasi ini disusun sebagai pedoman bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam menilai dan meningkatkan mutu layanan yang diberikan, dengan menetapkan indikator-indikator spesifik yang harus dipantau dan dievaluasi secara berkala. Pada fasilitas kesehatan puskesmas beberapa indikator mutu tersebut mencakup enam aspek penting dalam pelayanan kesehatan, antara lain kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, keberhasilan pengobatan pasien TB semua kasus sensitif obat, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ante natal care (ANC) sesuai standar, dan kepuasan pasien. Indikator mutu yang ditetapkan dalam regulasi ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan bahwa standar pelayanan kesehatan dapat diterapkan secara merata di seluruh fasilitas kesehatan, tetapi juga untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan kesehatan serta mendorong peningkatan kualitas secara berkelanjutan (Jalilah & Prapitasari, 2021).

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas memegang peran penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar yang bermutu bagi masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, puskesmas lebih menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif guna mencegah penyakit serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Dengan pendekatan ini, puskesmas berupaya mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya, sekaligus mendukung sistem kesehatan yang lebih efisien dan berkelanjutan (Nasution et al., 2023).

Pada Desember 2017, jumlah Puskesmas yang tercatat di seluruh Indonesia mencapai 9.825 unit, yang tersebar di berbagai wilayah, baik perkotaan maupun pedesaan. Dari jumlah tersebut, 3.454 unit merupakan puskesmas dengan layanan rawat inap, sementara 6.371 unit lainnya merupakan puskesmas non-rawat inap. Puskesmas bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan kesehatan guna mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, yang berkontribusi pada terwujudnya konsep Kecamatan Sehat. Selain itu, Puskesmas memiliki peran penting dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) di tingkat pertama, yang bertujuan untuk mencegah penyakit, meningkatkan kesehatan, serta memberikan pelayanan pengobatan dasar kepada masyarakat. Puskesmas juga berfungsi sebagai pusat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan, untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Puskesmas tidak hanya sebagai penyedia layanan kesehatan, tetapi juga sebagai lembaga yang berkontribusi dalam pengembangan kapasitas tenaga kesehatan yang siap menghadapi berbagai tantangan kesehatan di masyarakat (Luthfia & Alkhajar, 2019).

Meskipun puskesmas memegang peran penting dalam sistem kesehatan, kualitas pelayanan yang diberikan masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa kendala yang sering ditemui antara lain terbatasnya jumlah tenaga medis dan paramedis yang tersedia, serta kekurangan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung layanan kesehatan yang optimal. Selain itu, terdapat perbedaan dalam penerapan standar pelayanan di setiap puskesmas, yang dapat mempengaruhi konsistensi dan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Di beberapa daerah, rendahnya tingkat kepuasan pasien juga menjadi indikator bahwa masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan layanan di puskesmas. Maka dari itu, perlu untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam

Permenkes No. 30 Tahun 2022, sehingga dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai kondisi saat ini serta rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Systematic Literature Review (SLR). Pendekatan ini menggunakan prosedur yang terbuka, ilmiah, dan dapat diulang. SLR merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mensintesis berbagai literatur yang relevan secara sistematis guna mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai suatu topik atau fenomena tertentu. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian akademik untuk memastikan bahwa analisis dilakukan secara transparan dan komprehensif berdasarkan bukti yang telah tersedia (Nugroho & Pramudita, 2024).

Tahapan yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi mengidentifikasi, membaca, dan menafsirkan publikasi terkait; mengidentifikasi artikel yang telah dipublikasikan; menyaring artikel; memilih artikel yang relevan dan layak; serta menyelesaikan dan mencantumkan artikel yang siap untuk dianalisis guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap topik penelitian (Di Vaio et al., 2024).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini didapatkan 12 artikel yang relevan dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Seluruh artikel tersebut membahas tentang penerapan dimensi mutu berdasarkan Permenkes No. 30 Tahun 2022 di Puskesmas.

<b>No.</b>	<b>Peneliti dan Lokasi Penelitian</b>	<b>Judul Artikel</b>	<b>Desain Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Rela Amaliah, Yonan Heriyanto, Siti Fatimah, dan drg. Yenni Hendriani Praptiwi (2024)  Jawa Barat, Indonesia	Hubungan Tingkat Pengetahuan Hand Hygiene Five Moment Dengan Kepatuhan Pelaksanaannya Di Puskesmas Sukajadi Kabupaten Bandung	Analitik-Cross-sectional.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Sukajadi telah menerapkan indikator mutu dalam keberhasilan kepatuhan kebersihan tangan, khususnya dalam penerapan konsep <i>Five Moments for Hand Hygiene</i> . Dari total 26 tenaga kesehatan yang diteliti, sebagian besar memiliki tingkat pemahaman yang baik tentang praktik kebersihan tangan (84,6%), sementara hanya 15,4% yang masih kurang dalam pelaksanaannya. Hasil uji statistik Kendall Tau mengindikasikan adanya keterkaitan yang signifikan antara tingkat pengetahuan

				dan kepatuhan tenaga kesehatan dalam menerapkan kebersihan tangan.
2.	Roni Saputra, dan Yuni Fransiska (2023)  Riau, Indonesia	Gambaran Pengetahuan dan Pelaksanaan Hand Hygiene Oleh Tenaga Kesehatan Puskesmas Rumbai Bukit Kota Pekanbaru Tahun 2022	Kuantitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Rumbai Bukit, Kota Pekanbaru, telah menerapkan indikator mutu dalam kepatuhan kebersihan tangan, dengan tingkat pengetahuan tenaga kesehatan yang sangat baik (96,7%) dan daftar tilik menunjukkan kepatuhan 100%. Namun, dalam praktiknya, hanya 36,7% tenaga kesehatan memiliki kepatuhan tinggi, sementara 53,3% cukup, dan 10% kurang.
3.	Nur Hamdan, chsan, Zaman, C., & Suryanti, D. (2023)  Palembang, Indonesia	Analisis Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri Terhadap Covid-19 Pada Petugas Puskesmas Lumpatan	Kuantitatif dengan desain cross sectional	Studi ini menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan, pengetahuan, sikap, dan pengawasan dengan kepatuhan petugas Puskesmas Lumpatan terhadap penggunaan alat pelindung diri (APD). Sebaliknya, tidak ada korelasi yang signifikan antara lama kerja dan motivasi. Dengan nilai p sebesar 0,009 dan Persentase Kemungkinan (OR) 20,728, faktor pengawasan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepatuhan. Untuk meningkatkan kepatuhan petugas

				puskesmas terhadap APD, disarankan agar SOP pengawasan diperketat.
4.	Istigfari, S. N., & Dwiantoro, L. (2022)  Semarang, Indonesia	Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri pada Petugas Kesehatan di Rumah Sakit melalui Pengembangan Metode Human Factor Design	literature review	Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>human factor design</i> yang mencakup tiga domain utama—fisik, kognitif, dan organisasi—efektif dalam meningkatkan kepatuhan penggunaan APD di rumah sakit. Edukasi menggunakan video edutainment, poster, dan supervisi terbukti meningkatkan kepatuhan secara signifikan. Aspek organisasi seperti supervisi dan audit rutin berperan penting dalam menjaga konsistensi kepatuhan petugas
5.	Andriani, R., & Ismawatie, E. (2024)  Surakarta, Indonesia	Analisis Implementasi Kepatuhan ATLM dalam Melakukan Identifikasi Pasien Sebelum Pengambilan Darah di PT KBM	Deskriptif komunikatif	Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepatuhan Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dalam melakukan identifikasi pasien pada Medical Check Up (MCU) inhouse mencapai 100%, sedangkan pada MCU onsite hanya 83,3%. Ketidakpatuhan ditemukan pada responden non-karyawan/paruh waktu di lokasi onsite. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan ini meliputi keterbatasan fasilitas, kurangnya pengawasan, dan beban kerja yang lebih

				tinggi di lokasi onsite. Meskipun demikian, tidak ada kesalahan pengambilan sampel yang terjadi karena adanya proses verifikasi berlapis yang memastikan identifikasi pasien dilakukan dengan benar.
6.	Lutfiah, D. A., Novana, F. E., Listiawan, N., Safara, D., & Sutha, D. W. (2024)  Surabaya, Indonesia	Analisis Kelengkapan dan Keakuratan Data Rekam Medis Elektronik di Puskesmas X Surabaya	Kuantitatif dengan pendekatan observasional	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kelengkapan data Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas X Surabaya masih belum mencapai standar 100% sesuai Kementerian Kesehatan, dengan tingkat kelengkapan rata-rata 90,71% pada pertengahan 2023. Menariknya, indikator identifikasi pasien dan pendokumentasian menunjukkan tingkat kelengkapan 100%, sedangkan indikator laporan penting hanya 68% dan autentikasi 99%. Faktor penyebab ketidaklengkapan ini meliputi keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pemahaman dan kesadaran petugas kesehatan terhadap pentingnya pengisian RME secara lengkap dan akurat
7.	Waode Ririn Rahwani, Muhammad Basri, dan Liwaul (2023)  Sulawesi Tenggara, Indonesia	Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat Bonegunu Kabupaten Buton Utara	Deskriptif kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Bonegunu di Kabupaten Buton Utara telah menerapkan indikator mutu dalam keberhasilan

				pengobatan pasien TB untuk seluruh kasus sensitif obat. Para pasien juga mengungkapkan bahwa mereka telah beberapa kali mengunjungi puskesmas untuk menjalani pengobatan dan perawatan, hingga akhirnya berhasil sembuh.
8.	Anna S.D.P Priyaputranti, Fita Rahmawati, dan Nanang Munif Yasin (2023)  DIY, Indonesia	Gambaran Kepatuhan Penggunaan Obat Antituberkulosis pada Pasien Tuberkulosis Paru di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya	Cross-sectional-Retrospektif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Pahandut telah menerapkan indikator mutu dalam keberhasilan pengobatan pasien TB untuk seluruh kasus sensitif obat. Tingkat kepatuhan penggunaan obat anti-tuberkulosis pada 35 responden di Puskesmas Pahandut, Kota Palangkaraya, tercatat sebesar 77%, sementara 23% penderita tuberkulosis masih tidak patuh dalam mengonsumsi obat.
9	Bella Ayu Nurfitriyani dan Novia Indah Puspitasari (2022)  Mojokerto, Indonesia	Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Care (ANC) pada Ibu Hamil di Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Blooto, Mojokerto	Kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu layanan di Puskesmas Blooto dapat dikatakan cukup baik dilihat dari cakupan kunjungan ANC (Antenatal Care) yang tinggi, yaitu K1 sebesar 100,7% dan K4 sebesar 98,1% pada tahun 2020. Beberapa faktor yang mendukung mutu ini adalah ketersediaan fasilitas protokol kesehatan yang lengkap, peran tenaga

				<p>medis yang baik, serta penerapan protokol kesehatan yang efektif selama pandemi COVID-19. Selain itu, tingkat pengetahuan dan sikap positif ibu hamil terhadap ANC juga menunjukkan bahwa edukasi dan pelayanan informasi dari tenaga medis berjalan dengan baik.</p>
10	<p>Dewi Endah Purnamawati (2020) Ciamis, Indonesia</p>	<p>Hubungan Pelaksanaan Standar AnteNatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Ciamis</p>	<p>Kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> dan deskriptif analitik</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelaksanaan standar ANC dan tingkat kepuasan ibu hamil dengan p-value = 0,000. Sebanyak 87,5% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC di Puskesmas Ciamis, namun beberapa aspek seperti pengukuran LILA, skrining TT, dan tes laboratorium masih belum optimal. Pelayanan yang sesuai standar meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan ibu hamil</p>
11	<p>Eiska Rohmania Zein dan Afrina Ainura Badrisyah (2024) Malang, Indonesia</p>	<p>Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Arjowinangun Malang</p>	<p>Deskriptif Kuantitatif</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada dalam kategori “sangat puas” dengan skor rata-rata: tangible 81%, reliability 80,81%, responsiveness 82%, assurance 80,42%, dan empathy 81,25%. Namun, perlu peningkatan pada jumlah loket, pemisahan loket umum</p>

				dan JKN, serta komunikasi efektif antar petugas dan pasien untuk menjaga mutu pelayanan
12	Maryatul Husna, Razaki Persada, dan Djoko Rahardjo (2025)  Natuna, Indonesia	Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna	Kuantitatif dengan desain cross-sectional	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi petugas (sig = 0,047) dan kualitas pelayanan (sig = 0,027) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan. Kepuasan pasien dapat meningkat dengan peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan petugas dan perbaikan fasilitas

#### a. Kepatuhan Kebersihan Tangan

Kepatuhan terhadap kebersihan tangan di puskesmas menjadi salah satu indikator kualitas layanan kesehatan yang diatur dalam Permenkes No. 30 Tahun 2022, yang menekankan pentingnya pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) dalam meningkatkan keselamatan pasien. Regulasi ini mengharuskan fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas, untuk menerapkan standar prosedur kebersihan tangan guna meminimalkan risiko infeksi yang dapat terjadi selama pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, puskesmas perlu memastikan bahwa seluruh tenaga kesehatan mematuhi prosedur kebersihan tangan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi kepatuhan ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjamin keselamatan petugas serta pasien (Rahwani & Basri, 2023).

Keberhasilan indikator mutu ini dapat dilihat dari tingkat pengetahuan tenaga kesehatan yang umumnya sudah baik. Sebuah penelitian di Puskesmas Rumbai Bukit, Kota Pekanbaru, menunjukkan bahwa 96,7% tenaga kesehatan memiliki pemahaman yang baik tentang kebersihan tangan, dan daftar tilik menunjukkan tingkat kepatuhan mencapai 100%, meskipun dalam praktiknya masih terdapat variasi kepatuhan dengan 10% tenaga kesehatan yang kurang patuh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah banyak yang tahu pentingnya kebersihan tangan, masih perlu usaha lebih, seperti pelatihan rutin, pengawasan yang lebih ketat, dan pemberian masukan supaya kebiasaan ini benar-benar diterapkan dalam pelayanan kesehatan (Saputra & Fransiska, 2023).

Demikian pula, sejalan dengan penelitian di Puskesmas Sukajadi, Kabupaten Bandung, menemukan bahwa 84,6% tenaga kesehatan memahami lima momen kebersihan tangan (Five Moments of Hand Hygiene), namun masih ada 15,4% yang tidak sepenuhnya mematuhi praktik tersebut. Hasil analisis statistik mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan dan kepatuhan tenaga kesehatan dalam menerapkan kebersihan tangan. Hal ini sejalan dengan Permenkes No. 30 Tahun 2022, yang mewajibkan puskesmas untuk memastikan bahwa seluruh tenaga kesehatan tidak hanya memahami

tetapi juga secara konsisten menerapkan kebersihan tangan dalam praktik klinis mereka (Amaliah et al., 2024).

Keberhasilan indikator mutu dalam kebersihan tangan dapat dilihat dari adanya hubungan positif antara pengetahuan tenaga kesehatan dan kepatuhan terhadap pelaksanaannya. Hal ini sesuai dan sejalan dengan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022, yang mengharuskan fasilitas kesehatan menerapkan sistem monitoring dan evaluasi untuk memastikan kepatuhan tenaga kesehatan terhadap praktik kebersihan tangan. Namun, masih terdapat tantangan dalam implementasi, seperti ketersediaan fasilitas hand hygiene, pengawasan yang konsisten, serta budaya keselamatan pasien di lingkungan kerja. Oleh karena itu, meskipun indikator mutu ini sudah diterapkan dengan baik, perbaikan dalam bentuk audit berkala, edukasi berkelanjutan, dan insentif kepatuhan masih diperlukan agar standar kebersihan tangan dapat dipertahankan secara optimal di puskesmas-puskesmas seluruh Indonesia (Handayani et al., 2024).

#### **b. Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri**

Keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) di Puskesmas Lumpatan mencerminkan pengelolaan yang baik dari segi edukasi, supervisi, dan implementasi kebijakan keselamatan kerja. Temuan yang menunjukkan hubungan signifikan antara pendidikan, pengetahuan, sikap, dan pengawasan dengan kepatuhan mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengawasan rutin menjadi kunci utama. Faktor pengawasan yang terbukti paling dominan menunjukkan pentingnya pengawasan yang konsisten untuk memastikan SOP dipatuhi secara ketat. Selain itu, ketidakberhubungan lama kerja dan motivasi dengan kepatuhan mengindikasikan bahwa pengalaman kerja saja tidak cukup tanpa adanya edukasi berkelanjutan dan pengawasan. Optimalisasi peran pengawas serta penyusunan SOP yang lebih terstruktur di Puskesmas dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada pencegahan penularan COVID-19 (Ichsan Nur Hamdan, Chairil Zaman, 2023).

Sejalan dengan penelitian di Puskesmas Lumpatan, keberhasilan penerapan metode human factor design dalam meningkatkan kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) pada petugas kesehatan mencerminkan adanya pengelolaan yang baik dari segi edukasi, supervisi, dan lingkungan kerja yang mendukung. Temuan yang menunjukkan peningkatan kepatuhan melalui edukasi berbasis video, pemasangan poster kewaspadaan, serta supervisi terstruktur mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengawasan rutin sangat penting. Aspek organisasi, terutama pengawasan dan audit berkala, berperan dominan dalam menjaga konsistensi kepatuhan terhadap SOP. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu lebih mengoptimalkan pengawasan yang ketat serta penyusunan SOP yang terstruktur guna meningkatkan keselamatan kerja dan mencegah penularan infeksi. Dengan demikian, optimalisasi peran pengawas dan edukasi yang berkelanjutan menjadi kunci utama dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pencegahan penularan penyakit (Istigfari & Dwiantoro, 2022).

#### **c. Kepatuhan dalam Identifikasi Pasien**

Hasil ini menunjukkan bahwa pengawasan yang ketat dan fasilitas yang memadai sangat berperan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, terutama dalam prosedur identifikasi pasien. Ketidakpatuhan di lokasi onsite mengindikasikan pentingnya standarisasi SOP dan pengawasan yang konsisten di semua lokasi pelayanan. Optimalisasi pengawasan dan peningkatan fasilitas di lokasi onsite menjadi langkah efektif dalam menjaga keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Hidayat & Dewi, 2024).

Sejalan dengan hasil penelitian di PT KBM, penelitian ini menegaskan bahwa

pengawasan yang ketat dan kepatuhan terhadap SOP memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Kelengkapan 100% pada indikator identifikasi pasien menunjukkan bahwa penerapan SOP yang baik pada tahap ini berhasil dilaksanakan. Namun, ketidaklengkapan pada indikator laporan penting dan autentifikasi mengindikasikan perlunya peningkatan pengawasan serta pelatihan yang lebih intensif bagi tenaga kesehatan. Dengan demikian, optimalisasi pengawasan, peningkatan fasilitas, serta edukasi berkelanjutan menjadi langkah strategis dalam memastikan penerapan standar yang konsisten dan menjaga keselamatan pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (Arie et al., 2024).

#### **d. Keberhasilan Pengobatan Pasien TB untuk Semua Kasus Sensitif Obat**

Keberhasilan pengobatan TB sensitif obat di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas menjadi ukuran utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Pencapaian tingkat keberhasilan yang tinggi mencerminkan adanya pengelolaan yang baik, baik dari sisi diagnosis, pemberian terapi, hingga pemantauan terhadap pasien selama proses pengobatan. Selain itu, pencapaian ini juga menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti tenaga medis yang terlatih, ketersediaan obat yang tepat, dan sistem pencatatan yang efisien. Semua aspek ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kesembuhan pasien dan pencegahan penularan penyakit TB lebih lanjut (D.P. Priyaputranti et al., 2023).

Sebagai bagian dari upaya pengendalian tuberkulosis (TB), indikator keberhasilan pengobatan ini juga mencerminkan bahwa Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022, yang mengatur mengenai pelaksanaan standar pelayanan dan prosedur pengobatan TB. Indikator mutu yang mencakup efektivitas, efisiensi, ketepatan waktu, dan keselamatan pasien, sangat relevan dalam konteks pengobatan TB. Misalnya, efektivitas pengobatan TB dapat diukur dari jumlah pasien yang berhasil sembuh setelah menjalani terapi yang sesuai. Sementara itu, efisiensi dapat terlihat dari pengelolaan waktu dan sumber daya yang optimal, termasuk proses administrasi yang tidak memakan waktu lama sehingga pasien tidak kesulitan dalam mendapatkan obat tepat waktu (D.P. Priyaputranti et al., 2023).

Di sisi lain, Keberhasilan pengobatan TB yang sensitif obat juga berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Ketika pasien merasakan manfaat langsung dari pengobatan yang diberikan, mereka cenderung lebih percaya dan berkomitmen untuk melanjutkan pengobatan hingga selesai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahwani & Basri (2023) bahwa petugas puskesmas telah memberikan perawatan dan pengobatan terbaik, sementara pasien juga beberapa kali menjalani pengobatan hingga akhirnya sembuh. Hal ini tentunya berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien dan mendukung keberlanjutan program pengendalian TB di tingkat lokal. Kepercayaan ini jika dikelola dengan baik, dapat membantu dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas mengenai pentingnya deteksi dini dan pengobatan TB secara tepat waktu (Steele et al., 2020).

#### **e. Ibu Hamil yang Mendapatkan Pelayanan AnteNatal Care (ANC) Sesuai Standar**

Pelayanan antenatal care (ANC) memiliki peran penting dalam memastikan kesehatan ibu hamil dan janin selama masa kehamilan. Sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan, ANC diatur dalam Permenkes No. 30 Tahun 2022 yang menekankan pentingnya pemeriksaan berkala, edukasi kesehatan, dan deteksi dini komplikasi (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Studi oleh Nurfitriyani dan Puspitasari (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas sosialisasi protokol kesehatan sangat berpengaruh terhadap kunjungan ANC di Puskesmas Blooto, Mojokerto. Selain itu, penelitian oleh Dewi

Endah Purnamawati (2020) di Puskesmas Ciamis juga mengungkapkan adanya hubungan positif antara pelaksanaan standar ANC dan tingkat kepuasan ibu hamil (Purnamawati, 2020). Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan keamanan dan kenyamanan ibu hamil, tetapi juga memperkuat kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan.

Penelitian di Puskesmas Ciamis oleh Dewi Endah Purnamawati (2020) menyoroti efektivitas pelaksanaan standar ANC yang mencakup pemeriksaan fisik rutin, edukasi gizi, serta deteksi dini risiko komplikasi (Purnamawati, 2020). Standar pelayanan yang baik terbukti dapat meningkatkan rasa aman bagi ibu hamil, sehingga berdampak positif pada kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Selain itu, penerapan standar ANC yang konsisten juga membantu petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan terukur. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan tenaga medis dan fasilitas di Puskesmas menjadi tantangan dalam penerapan standar tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sumber daya kesehatan dan perbaikan infrastruktur untuk mendukung mutu pelayanan yang optimal bagi ibu hamil.

Sementara itu, penelitian oleh Nurfitriyani dan Puspitasari (2022) mengungkapkan bahwa kunjungan ANC selama pandemi COVID-19 sangat dipengaruhi oleh sosialisasi protokol kesehatan dan kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien (Nurfitriyani & Puspitasari, 2022). Kebijakan seperti pembagian jadwal kunjungan dan penerapan protokol kesehatan yang ketat terbukti berhasil menjaga tingkat kunjungan ANC sesuai standar, meskipun dalam situasi terbatas. Temuan ini menegaskan pentingnya fleksibilitas pelayanan dan edukasi kesehatan yang tepat sasaran dalam mempertahankan mutu pelayanan ANC. Selain itu, peran aktif tenaga medis dalam memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan juga menjadi kunci dalam meningkatkan kepatuhan ibu hamil terhadap kunjungan ANC.

Secara keseluruhan, kedua penelitian tersebut menekankan pentingnya penerapan standar ANC dan efektivitas komunikasi dalam menjaga mutu pelayanan di Puskesmas. Standar pelayanan yang baik serta komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien terbukti dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan ibu hamil terhadap kunjungan ANC. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tenaga medis, perbaikan fasilitas kesehatan, dan penguatan edukasi mengenai pentingnya ANC menjadi rekomendasi utama untuk memastikan keberlanjutan mutu pelayanan sesuai Permenkes No. 30 Tahun 2022 (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Implementasi kebijakan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi protokol kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan indikator mutu ANC di Indonesia.

#### **f. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting di Puskesmas, sesuai dengan Permenkes No. 30 Tahun 2022 (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Penerapan lima dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dinilai mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Studi oleh Zein dan Badriyah (2024) menemukan bahwa kelima dimensi ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Arjowinangun, Malang (Zein & Badriyah et al., 2024). Sementara itu, penelitian oleh Husna dan Persada (2025) di Puskesmas Tanjung, Natuna, menyoroti bahwa kompetensi petugas kesehatan dan responsivitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Kedua penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga kesehatan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas (Husna & Persada et al., 2025).

Penelitian oleh Zein dan Badriyah (2024) berfokus pada mutu pelayanan pendaftaran

rawat jalan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek responsiveness atau ketepatan waktu pelayanan dan assurance atau kepastian layanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan serta kejelasan informasi yang disampaikan petugas mampu membangun kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa aspek tangible, seperti sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, menjadi tantangan yang perlu segera diperbaiki. Kekurangan dalam fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan peralatan medis yang terbatas, berpotensi menurunkan kepuasan pasien meskipun aspek pelayanan lainnya sudah cukup baik (Zein & Badrisyah, 2024).

Sementara itu, penelitian oleh Husna dan Persada (2025) mengungkapkan bahwa kompetensi petugas kesehatan, terutama dalam hal komunikasi dan keterampilan teknis, sangat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung . Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Selain itu, peran pelatihan berkala bagi tenaga kesehatan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang diberikan selalu terjaga dengan baik. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan jumlah tenaga medis dan fasilitas yang masih kurang memadai menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kurangnya tenaga kesehatan sering kali menyebabkan antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama, sehingga mengurangi kepuasan pasien (Husna & Persada et al., 2025).

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar pelayanan yang baik dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan sarana fisik, pengadaan peralatan medis yang lebih memadai, serta pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan. Implementasi kebijakan yang berfokus pada penguatan sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan sangat dibutuhkan untuk mencapai indikator mutu pelayanan yang lebih baik sesuai dengan Permenkes No. 30 Tahun 2022 (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Dengan demikian, Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien.

## **KESIMPULAN**

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan aspek krusial untuk meningkatkan kesehatan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022. Penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap indikator mutu, seperti kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri, identifikasi pasien, pengobatan TB, dan pelayanan antenatal care, sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien dan kepuasan layanan. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pelatihan tenaga kesehatan, penambahan fasilitas, dan penguatan sistem pengawasan. Implementasi kebijakan yang mendukung pengembangan kualitas sumber daya manusia serta peningkatan fasilitas kesehatan sangat penting untuk mencapai standar pelayanan yang optimal dan menjaga kepuasan pasien.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim, yaitu Aini Fauziah, Andini Sella Putri, Irren Jetty Nuranisa, dan M. Hersya Rohmatullah atas dedikasi, kerja keras, dan kolaborasi yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini. Selain itu, kami juga ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada dosen pembimbing kami, Ibu

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes, Ibu dr. Fildzah Hashifah Taufiq, M.KM, dan Ibu Putri Inrian Tari S.K.M., M.K.M yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang tak ternilai sepanjang proses penyusunan ini. Tanpa kontribusi dan komitmen dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terwujud dengan baik. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, R., Heriyanto, Y., Fatimah, S., & Praptiwi, Y.H. (2024). HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN HAND HYGIENE FIVE MOMENT DENGAN KEPATUHAN PELAKSANAANNYA DI. 3(2), 30–38.
- Arie, D. A. L., Novana, F. E., Listiawan, N., Safara, D., & Sutha, D. W. (2024). Analisis Kelengkapan dan Keakuratan Data Rekam Medis Elektronik di Puskesmas X Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 72–77.
- D.P. Priyaputranti, A. S., Rahmawati, Sp.FRS., Apt., D. F., & Yasin, N. M. (2023). Gambaran Kepatuhan Penggunaan Obat Antituberkulosis Pada Pasien Tuberkulosis Paru Di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya. *JURNAL MANAJEMEN DAN PELAYANAN FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 13(3), 140–152. <https://doi.org/10.22146/jmpf.83777>
- Di Vaio, A., Latif, B., Gunarathne, N., Gupta, M., & D'Adamo, I. (2024). Digitalization and artificial knowledge for accountability in SCM: a systematic literature review. *Journal of Enterprise Information Management*, 37(2), 606–672. <https://doi.org/10.1108/JEIM-08-2022-0275>
- Handayani, M., Anggraeni Rachman, D., Fajriah Istiqamah, N., Inayah Ismaniar, N., & Negeri Makassar, U. (2024). Gambaran Indikator Mutu Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar Tahun 2023. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(3), 241–250. <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Hidayat, M. S., & Dewi, Y. R. (2024). PLENARY HEALTH : JURNAL KESEHATAN PARIPURNA Volume 1 Issue 3 2024 Page 297-301 IDENTIFIKASI HUMAN PAPILLOMA VIRUS PADA WANITA. 1(3), 297–301.
- Husna, M., & Persada, R. (2025). Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia p – ISSN : 2541-0849 BUNGURAN TIMUR LAUT KABUPATEN NATUNA Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna Pendahuluan Na. 10(1), 408–425.
- Ichsan Nur Hamdan, Chairil Zaman, D. S. (2023). Analisis Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri Terhadap Covid -19 Pada Petugas Puskesmas Lumpatan Analysis of compliance with the use of personal protective equipment against covid-19 at lumpatan community health center Ichsan Nur Hamdan , 2 Chairil Za. 6(2), 387–398. <https://doi.org/10.32524/jksp.v6i2.1006>
- Istigfari, S. N., & Dwiantoro, L. (2022). Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri pada Petugas Kesehatan di Rumah Sakit melalui Pengembangan Metode Human Factor Design: Kajian Literatur. *Holistic Nursing and Health Science*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.14710/hnhs.5.1.2022.111-124>
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Penerbit Adab.
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik pelayanan publik: Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71-81.
- Nasution, N. M., Lestari, R., Saphira, S. J., & Gurning, F. P. (2023). Analisis Pengelolaan Dana Kapitasi JKN Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 7953-7960.
- Nugroho, Y. W., & Pramudita, F. A. (2024). Peran Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi, Kualitas Layanan Kesehatan, dan Keselamatan Perawatan Pasien: Analisis Systematic Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 343–350. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4867>
- Nurfitriyani, B. A., & Puspitasari, N. I. (2022). The Analysis of Factor that Associated the Antenatal Care (ANC) Visit in Pregnant Woman during the COVID-19 Pandemic at Blooto Health

- Center, Mojokerto. *Media Gizi Kesmas*, 11(1), 34–45.  
<https://doi.org/10.20473/mgk.v11i1.2022.34-45>
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Purnamawati, D. E. (2020). Hubungan Pelaksanaan Standar Antenatal Care (Anc) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Ciamis. *Asian Research of Midwifery Basic Science Journal*, 1(1), 60–72. <https://doi.org/10.37160/arimbi.v1i1.536>
- Rahwani, W. R., & Basri, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat Bonegunu Kabupaten Buton Utara. 9(3), 96–115.
- Saputra, R., & Fransiska, Y. (2023). Gambaran pengetahuan dan pelaksanaan hand hygiene oleh tenaga kesehatan Puskesmas Rumbai Bukit Kota Pekanbaru tahun 2022. *JKA (Jurnal Keperawatan Abdurrah)*, 6(2), 75–78.
- Steele, L., Orefuwa, E., Bino, S., Singer, S. R., Lutwama, J., & Dickmann, P. (2020). Earlier Outbreak Detection—A Generic Model and Novel Methodology to Guide Earlier Detection Supported by Data From Low- and Mid-Income Countries. *Frontiers in Public Health*, 8(September), 1–7. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00452>
- Zeinn., E.R., & Badriyah, A.A. (2024). Tinjauan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas arjowinangun malang. 10(2), 13–27.
- Zendrato, E. R., Telaumbanua, E., & ... (2024). Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Mengoptimalkan Penempatan Tenaga Kesehatan di UPTD Puskesmas Kecamatan Gunungsitoli. *YUME: Journal of ...*, 7(3), 891–903.  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7335>