



Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Sistem Terpadu Pada Poli TBC

Asep Awaludin

Program Doktor Ilmu Pendidikan - Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: 7782210026@untirta.ac.id

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 3 Desember 2021

Direvisi: 17 Desember 2021

Dipublikasikan: Desember 2021

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.5797074

Abstract:

The purpose of this study was to describe the implementation of the integrated service system program at the TBC Poly. The object of research is the Ciwandan Health Center. The study used a qualitative method with a descriptive approach with data collection through structured interviews. From the results of the study, it can be concluded that 1) The implementation of the integrated service system program at the TB Polyclinic carried out by the Ciwandan Health Center on the input component is supported by implementing staff consisting of 6 officers and 2 cadres. The implementation of this system does not have a special budget at all because basically services for TB patients have been carried out at the Ciwandan Health Center. Integrated services at the TBC Polyclinic are carried out through 4 tables, namely the registration desk, examination desk, laboratory table and pharmacy desk. The results of the implementation of the integrated service system can be seen from the decrease in the rate of transmission of TB cases at the Ciwandan Health Center and the speed of patient recovery time, so that the doctor's examination activities become more effective on patients. TB patients and cadres gave positive responses regarding the quality of service from the integrated service system at the TBC Polyclinic at the Ciwandan Health Center.

Keywords: : Evaluation, Integrated System Service, Tuberculosis

PENDAHULUAN

Tuberkulosis (TB) merupakan penyakit menular yang menjadi masalah kesehatan global dan telah menginfeksi sekitar 9,4 juta orang di dunia dengan 1,7

juta kematian per tahun (World Health Organization (WHO) Global TB Report 2018). Di Indonesia, kejadian TB mencapai 842 ribu kasus dengan angka kematian 107 ribu kasus (Profil Kesehatan Indonesia

2018). Jumlah tersebut menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah kasus TB tertinggi ketiga setelah India dan China menurut Menteri Kesehatan Nila F. Moeloek pada tahun 2018 Seminar Nasional Pengurangan Stunting dan Eliminasi TB.

Puskesmas Ciwandan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon Provinsi Banten. Pada tahun 2018 ditemukan kasus TB dengan jumlah penderita mencapai 93 orang yang meningkat menjadi 94 orang pada tahun 2019. Penemuan kasus TB di Puskesmas Ciwandan masih cukup tinggi karena penemuan suspek mencapai 420 orang (data TB Puskesmas Ciwandan program, 2019).

Tingginya jumlah kunjungan pasien TB di Puskesmas tidak menutup kemungkinan menularkan penyakit infeksi nosokomial kepada pasien lain terutama pasien anak dan ibu hamil, karena pasien masih satu terutama di ruang pendaftaran, ruang tunggu pasien dan ruang tunggu obat. kamar. Oleh karena itu, Puskesmas Ciwandan melakukan inovasi dengan menerapkan sistem pelayanan TB terpadu satu pintu pada Juli 2019 dengan penerapan metode pemeriksaan empat meja. Evaluasi program adalah metode sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi untuk menjawab pertanyaan dasar. Evaluasi program dapat dikelompokkan menjadi evaluasi proses, evaluasi hasil dan evaluasi dampak. Program pelayanan terpadu TB merupakan bentuk program bidang kesehatan esensial, sesuai dengan jenis evaluasi yang ada, termasuk dalam jenis evaluasi program dan akan dievaluasi dengan tahapan evaluasi program yang sesuai (Wirawan, 2012).

Pelayanan Terpadu adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh tim gabungan tenaga kesehatan dari beberapa program dalam memberikan pelayanan terpadu dalam satu lokasi dan dalam waktu yang bersamaan dilakukan secara kerjasama dari masing-masing profesi.

Pelayanan terpadu dilaksanakan dalam bentuk asuhan pasien terpadu yaitu integrasi horizontal dan integrasi vertikal, dalam integrasi horizontal kontribusi profesional sama pentingnya atau setara. Dalam integrasi vertikal, layanan berjenjang melalui berbagai unit layanan ke berbagai tingkat layanan yang lebih tinggi atau lebih rendah. Pelayanan terpadu merupakan model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu lokasi. Pelayanan ini diarahkan pada peningkatan kualitas dan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa penyederhanaan dan kemudahan pelayanan (Gaspersz, 2015).

Konsep kualitas pelayanan terpadu adalah sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan produk dan jasa (services) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah 2011).). Sistem manajemen terpadu adalah seperangkat subsistem yang saling terkait, bekerja sama dan membentuk satu kesatuan, berinteraksi satu sama lain dalam cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pelayanan kepada pelanggan, menerima input berupa data, kemudian mengolahnya (memproses), dan menghasilkan keluaran berupa standar pelayanan minimal sebagai dasar pengambilan keputusan yang bermanfaat dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan hasilnya baik pada saat itu maupun di masa yang akan datang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia untuk fungsi guna mencapai tujuan.

Program inovasi pelayanan terpadu satu pintu dilakukan untuk mengukur keberhasilan evaluasi program TB berdasarkan Indikator Program Nasional sesuai Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal di bidang kesehatan. menilai

tingkat keberhasilan program pelayanan kesehatan TB di Puskesmas yang menerapkan pola Input, Output, Proses dan Outcome.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pertimbangan penelitian ini akan memperoleh informasi yang mendalam mengenai evaluasi program sistem terpadu di Poliklinik TBC yang diselenggarakan oleh Puskesmas Ciwandan Kota Cilegon. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan studi observasional dan wawancara.

Teknik observasi yang digunakan peneliti dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung apa yang terjadi di lapangan dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan sistem terpadu di UPTD poli TBC Puskesmas Ciwandan Kota Cilegon. Difokuskan untuk memperoleh data pada aspek fisik dan non program. - kondisi fisik. Sedangkan wawancara dilakukan dengan semua pihak yang terlibat dalam evaluasi program inovasi pelayanan sistem terpadu di poliklinik TBC Puskesmas Ciwandan Kota Cilegon yaitu Kepala Puskesmas, Dokter Koordinator, Wasor Puskesmas Dinas Kesehatan Kota Cilegon, Pengelola Program TB, Koordinator Program HIV, Koordinator Program PTM, Petugas Seksi. Laboratorium, dan kader Perhimpunan TB serta pasien yang terlibat langsung dalam sistem pelayanan terpadu di Puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tuberkulosis (TB) merupakan penyakit yang berbahaya karena jenis penyakitnya tersembunyi dan juga penyakit ini tidak mudah diketahui. Selain itu, TB mudah menular kepada siapa saja karena merupakan jenis penyakit menular. Evaluasi program pengendalian penyakit TB yang dilakukan di Puskesmas Ciwandan dimulai saat pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran, kemudian dilakukan pemeriksaan sampai obat diambil di tempat pelayanan terpadu di poliklinik TB sampai

pasien masuk. rumah sehingga ada pemisahan antara pasien TB dengan pasien lain. yang berobat di Puskesmas Ciwandan agar penularan nosokomial infeksi paru dapat diminimalisir sebagai bentuk inovasi pelayanan di fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil studi dokumentasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terpadu di Puskesmas Ciwandan.

Fungsi pelayanan khususnya pengobatan pasien TB dilakukan berbeda dengan kunjungan pasien umum lainnya. Hal ini dilakukan melalui konsep pelayanan terpadu pada klinik TB di Puskesmas Ciwandan dengan melibatkan Dokter Koordinator, Program TB seperti HIV, Program PTM, Laboratorium dan Apoteker serta melibatkan pemberdayaan masyarakat yaitu Asosiasi TB yang telah menerapkan 4 (empat) tabel cek, yaitu: Tabel 1: Pasien TB datang untuk registrasi dan akan menerima obat pasien pencatatan status, yang dilakukan di poliklinik TB yang terpisah dari pelayanan pasien umum lainnya, kemudian dilakukan pemeriksaan tekanan darah, berat badan, nadi/nadi oleh kader Masyarakat TB yang kemudian dituangkan dalam buku status kunjungan pasien.

Tabel 2: Setelah terdaftar, pasien akan mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan TB sesuai dengan data objektif dan data subjektif yang dilakukan oleh dokter pemeriksa didampingi oleh Pemegang Program TB, selanjutnya pasien akan mendapatkan resep dan obat TB selama 6 bulan. Tabel 3: Pasien baru dan pasien lama yang mendapat rujukan dari dokter pemeriksa untuk pemeriksaan laboratorium (BTA, skrining HIV, GDS) dapat dilakukan langsung oleh laboratorium dan Pemegang Program. Di poliklinik TB Puskesmas. Tabel 4 Pasien TB menerima pengobatan yang diserahkan apoteker setelah menerima salinan resep dari dokter pemeriksa dan pasien akan mendapat penjelasan tentang tata cara minum obat yang benar.

Pada prinsipnya seluruh rangkaian kegiatan pelayanan terpadu harus dipantau dan dievaluasi, meliputi kegiatan

pengelolaan pasien (penemuan diagnosis dan pengobatan), pelayanan laboratorium, pemberian obat dan bahan pelengkap lainnya, pelatihan petugas, penyuluhan, advokasi, dan pengawasan. Dari hasil observasi terlihat bahwa semua kegiatan tersebut telah dilakukan secara berurutan, baik dari aspek masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Metode monitoring dan evaluasi dilakukan dengan menelaah laporan, observasi langsung dan wawancara dengan informan yang terlibat. Pengamatan juga menunjukkan bahwa sistem pelayanan terpadu program TB dilakukan untuk mendukung evaluasi program pengendalian penyakit TB dan meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan laporan yang lengkap yang dibutuhkan oleh program. Hal ini membuat evaluasi kegiatan pelayanan pasien TB menjadi sangat mudah karena sistem pelayanan terpadu untuk program TB yang sedang berjalan telah dilaksanakan dengan menerapkan suatu metode atau inovasi dalam pelayanan pasien TB.

Kebijakan Pemerintah melalui Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan, memotivasi setiap instansi khususnya di bidang pelayanan untuk berinovasi baik dalam meningkatkan mutu pelayanan maupun meningkatkan evaluasi pencapaian indikator program, salah satunya adalah program pemberantasan penyakit menular TB sesuai dengan indikator program pengendalian TB nasional. 2018.

Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala dalam mengevaluasi pencapaian program berdasarkan indikator sasaran yang telah ditetapkan pemerintah dalam percepatan pemberantasan TB, antara lain tingginya jumlah penemuan kasus baru dan rendahnya tingkat keberhasilan pengobatan serta rendahnya mutu. kualitas pelayanan di

semua fasilitas kesehatan, menjadikan TB sebagai masalah. dengan angka kematian penyakit menular tertinggi setelah infeksi saluran pernapasan akut (ISPA).

Penelitian ini dilakukan di poliklinik TBC Puskesmas Ciwandan Kota Cilegon yang merupakan salah satu Puskesmas dengan jumlah pasien TB yang menjalani pengobatan cukup tinggi serta merupakan Puskesmas yang telah menerapkan inovasi pelayanan pasien terpadu satu pintu. di klinik TBC. Adanya inovasi yang dilakukan Puskesmas Ciwandan karena masih adanya pelayanan pasien TB yang bercampur dengan pasien umum sehingga potensi penularan infeksi nosokomial TB akan semakin tinggi yang menyebabkan kualitas mutu pelayanan menjadi rendah. meningkatkan capaian evaluasi program TB di Puskesmas.

Dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan harus bersifat holistik. Artinya kualitas pelayanan tidak hanya dilihat sebagian atau hanya dilihat dari kesembuhan fisik saja, tetapi juga kualitas pelayanan kesehatan harus dilihat secara keseluruhan, baik dengan Program Pendekatan Objectives (Context), pendekatan System Resources (Input), dan pendekatan proses internal (Process).), dan dengan pendekatan tujuan program (Output).

KESIMPULAN

Pelaksanaan program sistem pelayanan terpadu di Poliklinik TBC yang dilakukan Puskesmas Ciwandan terdiri dari komponen input, proses, output dan outcome. Pada komponen input, sistem pelayanan terpadu di Poliklinik TBC Puskesmas Ciwandan didukung oleh staf pelaksana yang terdiri dari 6 petugas dan 2 kader. Dari sisi anggaran, pelaksanaan sistem ini sama sekali tidak memiliki anggaran khusus karena pada dasarnya pelayanan terhadap pasien TB sudah dilakukan di Puskesmas Ciwandan, hanya saja pelaksanaan pelayanan diinovasikan agar terpisah dari pasien umum lainnya. . Puskesmas Ciwandan juga telah

menyiapkan sarana dan prasarana untuk mendukung sistem pelayanan terpadu ini dengan mendirikan gedung khusus yang terpisah dari gedung puskesmas induk untuk memberikan pelayanan kepada pasien TB.

Di masa pandemi covid-19 ini, Puskesmas Ciwandan juga tanggap menyediakan segala perlengkapan yang dibutuhkan untuk melayani pasien TB sesuai Standar Pelayanan Kesehatan dan Protokol Kesehatan yang berlaku selama masa Covid-19. Pada komponen proses, sistem pelayanan terpadu di Poliklinik TBC dilakukan melalui 4 meja, pertama meja registrasi, kedua meja pemeriksaan, ketiga meja laboratorium dan keempat meja apotek. Lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk menjalani layanan ini berkisar antara 10 hingga 25 menit per pasien. Pada komponen output, hasil dari implementasi terintegrasi ini sistem pelayanan dapat dilihat dari penurunan angka penularan kasus TB di Puskesmas Ciwandan dan kecepatan waktu penyembuhan pasien, sehingga kegiatan pemeriksaan dokter menjadi lebih efektif terhadap pasien. Sedangkan komponen outcome dapat dilihat dari respon positif pasien tuberkulosis yang berobat di Puskesmas Ciwandan dan kader terkait kualitas pelayanan dari sistem pelayanan terpadu di Poliklinik TBC dengan fasilitas fisik penunjang, kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, meningkatkan daya tanggap petugas terhadap pengaduan pasien, serta kepastian dan empati petugas terhadap pasien TB yang berobat di Puskesmas Ciwandan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Dinkes Provinsi Banten. 2018. *Profil kesehatan Propinsi Banten tahun 2018*.
- Gaspersz, Vincent. 2015. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Samsul. 2011. *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: Lakbang Grafika.
- Jogiyanto, H.M.. 2015. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kemenkes RI 2014. *Pedoman Nasional Pengendalian Tuberkulosis*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan.
- Kemenkes RI 2016. *Tuberkulosis Temukan Obati Sampai Sembuh*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian RI. 2016.
- Kemenkes RI 2018. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2016. *Marketing Manajement*. New York: Mc Graw Hill.
- Mardikanto, Totok. 2014. *Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2012. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moerdiyanto. 2012. *Teknik monitoring dan evaluasi (monev) dalam rangka memperoleh informasi untuk pengambilan keputusan manajemen*. Yogyakarta.
- Patton, Michael Quinn. 2016. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. USA: Sage Publicatin Inc
- Wirawan. 2012. *Evaluasi:Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarat: Raja Grafindo Persada.
- World Health Organization. 2018. *Global Tuberculosis Report 2018*. Genewa: WHO.