

Faktor Faktor Organisasi yang Berhubungan dengan Kinerja Unit Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Kabupaten Bogor Tahun 2020 Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige

Wulandari, Retno

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134377&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Untuk meningkatkan keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar, beberapa puskesmas di Indonesia telah dinaikkan statusnya menjadi puskesmas rawat inap, termasuk juga di Kabupaten Bogor. Jumlah kunjungan pasien rawat inap selama beberapa tahun terakhir tidak mengalami peningkatan yang berarti, bahkan selama 2 tahun terakhir mengalami penurunan. Padahal selama kurun waktu tersebut ada penambahan dua puskesmas rawat inap. Masih belum diketahui apakah rendahnya kunjungan pasien tersebut berhubungan dengan kinerja unit rawat inap yang bersangkutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran hasil kinerja dan faktor-faktor organisasi yang berhubungan dengan kinerja unit pelayanan rawat inap di puskesmas Kabupaten Bogor tahun 2020 berdasarkan kriteria Malcolm Baldrige, yaitu kepemimpinan; perencanaan strategis; fokus pada pelanggan/pasien; pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan; fokus pada tenaga kerja, dan manajemen proses. Desain penelitian ini adalah sequential explanatory dengan menggunakan metode gabungan (mixed methods) antara kuantitatif dan kualitatif. Penelitian melibatkan 168 responden dari 13 puskesmas rawat inap di Kabupaten Bogor, untuk selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan Uji Chi Square dan regresi logistik ganda. Wawancara mendalam dilakukan terhadap 8 orang informan dari beberapa puskesmas terpilih dan 1 orang informan dari dinas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responden yang menilai kinerja unit pelayanan rawat inap sudah baik (54,2%) lebih besar daripada proporsi responden yang menilai kinerja unit pelayanan rawat inap kurang baik (45,8%). Berdasarkan skor Malcolm Baldrige, sembilan puskesmas berada pada kriteria benchmark leader sedangkan empat puskesmas lainnya berada pada kriteria industry leader. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara perencanaan strategis ($p\text{-value}=0,011$), pengukuran analisis dan manajemen pengetahuan ($p\text{-value}=0,003$) dan manajemen proses ($p\text{-value}=0,011$) dengan hasil kinerja unit pelayanan rawat inap. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kinerja dalam penelitian ini adalah variabel pengukuran analisis dan manajemen pengetahuan ($OR=7,678$). Rekomendasi penelitian ini adalah percepatan pembuatan payung hukum perda retribusi BLUD oleh pemerintah daerah Kabupaten Bogor, penambahan frekuensi pengadaan kegiatan update keilmuan dan pelatihan untuk tenaga kesehatan dan tenaga pengelola data dan informasi puskesmas, pengelolaan suara pelanggan yang lebih baik oleh puskesmas, serta sistem penghargaan yang lebih kreatif dan inovatif oleh kepala puskesmas.
<hr /><p>To increase community affordability towards basic health services, several Public Health Center (PHC) in Indonesia have been upgraded to inpatient PHC, including in Bogor Regency. The number of inpatient visits during the last few years did not increase significantly, even during the last 2 years decreased. Even though during that period there were two new inpatient PHC unit. It is still unknown whether the low level of patient visits is related to the performance of that inpatient PHC unit. The purpose of this study was to determine the performance description and organizational factors related to the performance of inpatient PHC unit at the Bogor Regency in 2020 based on Malcolm Baldrige's

criteria: leadership; strategic planning; patient focus; measurement, analysis and knowledge management; workforce focus, and process management. The design of this research is sequential explanatory by using mixed methods between quantitative and qualitative. The study involved 168 respondents from 13 inpatient PHC in Bogor Regency. Data analyzed with Chi Square Test and multiple logistic regression. In-depth interviews were conducted with 8 informants from selected PHC and 1 informant from Bogor Public Health Office. The results showed that the proportion of respondents who rated the performance of the inpatient PHC unit as good (54.2%) was greater than the proportion of respondents who rated the performance of the inpatient PHC unit as not good (48.2%). Based on Malcolm Baldrige's score, nine PHC are in the benchmark leader criteria while four other PHC are in the industry leader criteria. The results also show that there is a relationship between strategic planning ($p\text{-value}=0.011$), measurement analysis and knowledge management ($p\text{-value}=0.003$) and process management ($p\text{-value}=0.011$) with the results of the performance of inpatient services. The most dominant variable related to performance in this research is measurement, analysis and knowledge management ($OR = 7.678$). Recommendations for this study are the acceleration of BLUD legal protection making by the local government of Bogor Regency, increasing the frequency of scientific update activities and training for health workers and data management personnel at the PHC, better management of patient voices by the PHC, and a better reward system by the chief of PHC.

</p></div>