

## ABSTRAK

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Cindy Alfiyatul Laily<br>NIM: 21170010002<br>S1 Administrasi Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dosen Pembimbing<br>Nailufar Firdaus S.ST., M.AP., M.Kes<br>NIDN. 0707028903 |
| <b>ANALISIS MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS JADDIH BERDASARKAN INDIKATOR NASIONAL MUTU PELAYANAN KESEHATAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |
| <b>ABSTRAK</b> <p>Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2016, capaian Indikator Nasional Mutu Puskesmas harus mencapai 95% setiap tahun. Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa capaian Puskesmas Jaddih mencapai 93,44%, yang berarti belum memenuhi standar nasional. Penelitian bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Jaddih berdasarkan indikator nasional mutu pelayanan.</p> <p>Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan terdiri dari Kepala Puskesmas sebagai informan kunci, tiga penanggung jawab program (mutu, TB, ANC) sebagai informan utama, serta informan triangulasi dari Dinas Kesehatan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tempat penelitian di Puskesmas Jaddih dilaksanakan bulan Juni 2025. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian indikator nasional mutu Puskesmas terdapat indikator yang belum maksimal yakni kepatuhan petugas dalam mencuci tangan, kepatuhan petugas kebersihan dalam menggunakan APD, belum maksimalnya ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ANC, dan belum optimal pelayanan TB.</p> <p>Kepatuhan kebersihan tangan dan penggunaan APD belum optimal karena minimnya pelatihan dan pemantauan. Identifikasi pasien masih membutuhkan dokumen fisik meskipun e-Puskesmas tersedia. Program pengobatan TB berjalan baik, namun pengiriman dahak masih terkendala karena harus dikirim ke puskesmas lain. Pelayanan ANC juga masih rendah karena kurangnya kunjungan ibu hamil. Meskipun demikian, tingkat kepuasan pasien tergolong baik, menunjukkan komunikasi petugas yang efektif.</p> <p>Disarankan agar Puskesmas melaksanakan pelatihan dan monitoring rutin terkait kebersihan tangan dan APD, menyediakan alat pemeriksaan dahak, serta meningkatkan layanan ANC melalui edukasi ibu hamil. Dinas Kesehatan perlu melakukan monitoring berkala terhadap pelaksanaan indikator mutu di puskesmas.</p> <b>Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Indikator Nasional Mutu, Puskesmas</b> |                                                                              |