Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pendekatan *PDAC* di Puskesmas Gondangrejo, Karanganyar

Frieda Ani Noor[1], Aris Prastyoningsih[2], Wahyuningsih Safitri[3], Anggi Putri Aria Gita[4]

[1, 2, 3, 4)] Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta
e-mail: frieda.noor@ukh.ac.id

Abstrak
Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dasar perlu terus ditingkatkan kualitas layanannya, salah satunya melalui pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act). Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi petugas kesehatan di Puskesmas Gondangrejo, Karanganyar, dalam mengimplementasikan PDCA guna menunjang mutu layanan. Kegiatan dilakukan pada Juni 2025 dengan metode pelatihan ceramah, diskusi interaktif, serta evaluasi pre-test dan post-test. Sebanyak 65 peserta mengikuti kegiatan ini. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan pengetahuan peserta, dengan rata-rata nilai pre-test sebesar 57,89 dan post-test meningkat menjadi 87,95. Sebagian besar peserta menyatakan bahwa pendekatan PDCA sangat relevan dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis PDCA mampu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia kesehatan di tingkat pelayanan dasar. Kesimpulannya, penerapan PDCA secara sistematis berpotensi besar dalam mendorong budaya mutu di lingkungan Puskesmas, sehingga perlu direplikasi secara berkelanjutan di fasilitas kesehatan lainnya.
Kata kunci: Mutu, Pelayanan, PDCA

Abstract
The quality of health services is an important indicator in realizing optimal public health. Health centers as the spearhead of basic services need to continue to improve the quality of their services, one of which is through the PDCA (Plan, Do, Check, Act) approach. This community service aims to improve the understanding and participation of health workers at the Gondangrejo Health Center, Karanganyar, in implementing PDCA to support service quality. The activity was carried out in June 2025 using the lecture training method, interactive discussions, and pre-test and post-test evaluations. A total of 65 participants took part in this activity. The evaluation results showed a significant increase in participant knowledge, with an average pre-test score of 57.89 and a post-test increase to 87.95. Most participants stated that the PDCA approach was very relevant and useful in improving service quality. These results indicate that PDCA-based training can increase the capacity of health human resources at the basic service level. In conclusion, the systematic application of PDCA has great potential in encouraging a culture of quality in the Health Center environment, so it needs to be replicated sustainably in other health facilities.
Keywords*: Quality, Service, PDCA*

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu bangsa sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Untuk mewujudkan manusia yang berkualitas, diperlukan derajat kesehatan yang optimal sebagai fondasi dasar. Kesehatan yang prima memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk pendidikan, ekonomi, dan sosial. Oleh karena itu, pembangunan kesehatan menjadi komponen utama dalam mendukung tujuan pembangunan nasional (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Salah satu upaya strategis yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai, termasuk

penyediaan tenaga kesehatan yang profesional dan kompeten. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Peran Puskesmas semakin strategis di tengah upaya pencapaian Universal Health Coverage (UHC) yang menekankan pada akses pelayanan kesehatan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat (WHO, 2018).

Namun, mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum optimal, dan manajemen mutu layanan yang belum terstandarisasi menyebabkan kualitas pelayanan di beberapa Puskesmas belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna layanan serta rendahnya efektivitas program kesehatan yang dijalankan (Sari et al., 2019). Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah metode PDCA (Plan, Do, Check, Act). Pendekatan ini merupakan siklus manajemen mutu yang bertujuan untuk melakukan perbaikan terus-menerus (continuous improvement) dalam proses pelayanan (Deming, 1986). Penerapan PDCA memungkinkan institusi kesehatan untuk mengidentifikasi permasalahan, merencanakan solusi, melaksanakan perbaikan, melakukan evaluasi, dan menetapkan tindak lanjut perbaikan yang lebih baik. Dengan demikian, siklus PDCA dapat mendorong terciptanya budaya mutu di lingkungan kerja, termasuk di Puskesmas (Donabedian, 1988).

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan penerapan PDCA dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan tentang pentingnya mutu layanan dan membekali mereka dengan keterampilan manajemen mutu yang aplikatif. Dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia di bidang mutu pelayanan, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam kegiatan pengabdian ini adalah: Bagaimana tingkat pemahaman tenaga kesehatan di Puskesmas Gondangrejo terkait konsep mutu pelayanan kesehatan? Bagaimana implementasi pendekatan PDCA dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Gondangrejo?

Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: Meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan di Puskesmas Gondangrejo terkait konsep mutu pelayanan kesehatan; Memberikan pelatihan penerapan pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act) sebagai metode perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan; Mendorong penerapan sistem manajemen mutu di Puskesmas secara sistematis dan berkelanjutan.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah metode pelatihan partisipatif dengan pendekatan ceramah dan demonstrasi. Pelatihan difokuskan pada peningkatan pemahaman dan keterampilan tenaga kesehatan di Puskesmas Gondangrejo terkait mutu pelayanan berbasis pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act). PDCA merupakan metode manajemen mutu yang bertujuan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan melalui siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut (Deming, 1986).

Pelatihan dilakukan melalui ceramah interaktif yang disertai media presentasi, diskusi kelompok, dan tanya jawab, guna meningkatkan partisipasi dan keterlibatan aktif peserta. Untuk memperkuat pemahaman konsep, kegiatan dilengkapi dengan sesi demonstrasi (role play atau studi kasus) terkait penerapan PDCA dalam konteks pelayanan di Puskesmas. Pendekatan ini dinilai efektif dalam pembelajaran orang dewasa karena memadukan aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik secara menyeluruh (Knowles et al., 2015).

Evaluasi pelatihan dilakukan dengan menggunakan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta secara kuantitatif. Selain itu, dilakukan juga evaluasi formatif melalui observasi dan diskusi terbuka untuk menggali masukan dari peserta secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

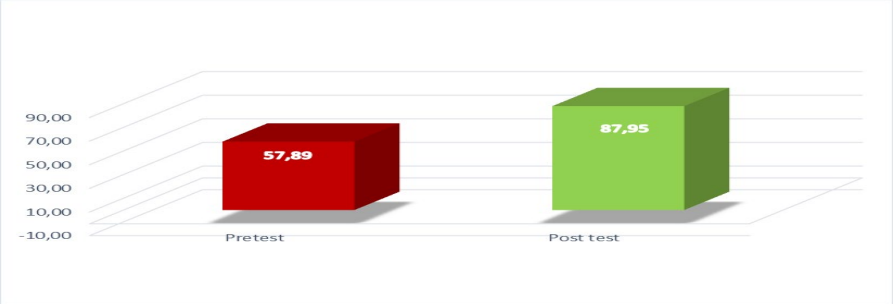
Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan secara tatap muka pada hari Kamis, 12 Juni 2025, pukul 09.00 WIB di Puskesmas Gondangrejo, Kabupaten Karanganyar. Dari 75 undangan yang dikirimkan, sebanyak 65 peserta hadir dalam kegiatan, sementara sisanya berhalangan hadir karena tugas lapangan. Tim pelaksana terdiri dari dua dosen sebagai narasumber sekaligus pemateri, serta tiga mahasiswa yang bertugas membantu administrasi dan teknis pelaksanaan kegiatan. Kegiatan diawali dengan sambutan pembuka, dilanjutkan dengan pelaksanaan pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta mengenai konsep mutu pelayanan kesehatan. Setelah itu, dilakukan penyuluhan dengan materi utama mengenai pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act), dilengkapi dengan diskusi aktif antar peserta dan narasumber. Penyampaian materi menggunakan metode ceramah interaktif dan studi kasus agar lebih aplikatif dan kontekstual (Knowles et al., 2015).

Sebelum kegiatan ditutup, dilaksanakan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan sebesar lebih dari 80% dalam pemahaman peserta terhadap konsep PDCA, sebagaimana terlihat pada perbandingan nilai pre-test dan post-test. Sebagian besar peserta menyatakan bahwa pendekatan PDCA sangat relevan dan dapat diterapkan dalam peningkatan mutu layanan di Puskesmas. Temuan ini memperkuat bukti bahwa pelatihan berbasis siklus mutu PDCA efektif dalam mendorong perubahan perilaku profesional di sektor kesehatan (Deming, 1986; WHO, 2006).

Tabel 1. Rata -rata nilai hasil pretest dan post test

	Nilai Pretest	Nilai Post test	Persentase peningkatan nilai pretest dan post test
Rata-rata	57,89	87,95	34%

Gambar 1. Rata -rata nilai hasil pretest dan post test



Pelaksanaan pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan pendekatan PDCA (Plan, Do, Check, Act) di Puskesmas Gondangrejo Kabupaten Karanganyar menunjukkan hasil yang positif dan relevan dengan kebutuhan di lapangan. Kegiatan yang melibatkan 65 tenaga kesehatan ini dilakukan secara partisipatif melalui metode ceramah, diskusi, dan demonstrasi langsung. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi peserta, sebagaimana dibuktikan oleh peningkatan nilai rata-rata post-test sebesar 87,95 dibandingkan nilai pre-test sebesar 57,89.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2019), yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan pemahaman tenaga kesehatan terhadap manajemen mutu. Pendekatan PDCA sebagai siklus perbaikan berkelanjutan telah lama dikenal sebagai metode efektif dalam manajemen layanan, dan semakin relevan diterapkan di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas (WHO, 2018).

Keterlibatan pimpinan dalam mendukung implementasi PDCA juga terbukti menjadi faktor penentu keberhasilan. Hal ini diperkuat oleh Mosadeghrad (2014), yang menemukan bahwa dukungan manajerial dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan kesehatan. Dalam diskusi kelompok, peserta menyampaikan bahwa keberhasilan pelatihan ini

sangat tergantung pada komitmen pimpinan untuk mengawal proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut mutu pelayanan.

Selain itu, metode pelatihan yang digunakan berbasis prinsip pembelajaran orang dewasa (andragogi), yaitu ceramah interaktif dan studi kasus, turut berkontribusi terhadap keberhasilan pelatihan. Menurut Knowles et al. (2015), orang dewasa belajar lebih efektif melalui pengalaman langsung, partisipasi aktif, dan relevansi materi dengan tugas mereka sehari-hari. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mendorong perubahan perilaku dan pemahaman konseptual yang lebih mendalam di antara peserta pelatihan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut : (1) Petugas Puskesmas Gondangrejo pada dasarnya telah memiliki pengetahuan dasar mengenai mutu pelayanan kesehatan. Namun, sebelum pelatihan, tingkat pemahaman mereka masih tergolong rendah dan belum terstruktur secara sistematis sesuai pendekatan manajemen mutu. (2) Terdapat peningkatan signifikan dalam pemahaman petugas setelah mengikuti pelatihan, yang dibuktikan dengan perbedaan rata-rata nilai antara pre-test dan post-test. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis PDCA efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan kesiapan petugas dalam mengelola mutu pelayanan. (3) Hasil diskusi kelompok juga mengindikasikan bahwa dukungan dan kebijakan pimpinan memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan implementasi mutu layanan. Peningkatan mutu tidak hanya bergantung pada individu petugas, tetapi juga pada komitmen dan dukungan organisasi secara menyeluruh.

Dengan demikian, pelatihan berbasis PDCA terbukti dapat meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan dan menjadi strategi yang tepat dalam mendorong perbaikan berkelanjutan mutu pelayanan di Puskesmas.

SARAN

Saran dalam pengembangan masyarakat ini adalah : (1) Puskesmas Gondangrejo diharapkan dapat mengimplementasikan pendekatan PDCA secara berkelanjutan dalam manajemen mutu pelayanan sehari-hari. Hal ini bertujuan agar peningkatan pengetahuan yang telah diperoleh melalui pelatihan dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik kerja. (2) Pimpinan Puskesmas diharapkan terus memberikan dukungan, baik berupa kebijakan strategis maupun fasilitas yang memadai, guna menciptakan budaya mutu yang positif di lingkungan kerja. Komitmen manajerial sangat penting untuk menjamin keberlangsungan dan keberhasilan program peningkatan mutu. (3) Pelatihan serupa sebaiknya dilaksanakan secara rutin dan terstruktur, tidak hanya di Puskesmas Gondangrejo tetapi juga di puskesmas-puskesmas lain, agar seluruh tenaga kesehatan memiliki pemahaman dan keterampilan manajerial yang setara dalam meningkatkan kualitas pelayanan. (4) Penelitian lanjutan atau evaluasi mendalam perlu dilakukan untuk mengkaji dampak jangka panjang dari penerapan PDCA terhadap kinerja layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan mutu yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada (1) Pimpinan dan seluruh staf Puskesmas Gondangrejo Kabupaten Karanganyar, atas kerja sama, partisipasi aktif, dan sambutan yang sangat baik selama kegiatan berlangsung. (2)Rektor dan pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta, atas dukungan moral, fasilitas, serta kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan kegiatan ini sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. (3)Rekan-rekan dosen dan mahasiswa yang terlibat secara langsung dalam kegiatan, atas dedikasi, kerja tim, dan kontribusi yang luar biasa. (4) Seluruh peserta pelatihan, atas antusiasme dan keterbukaannya dalam mengikuti proses pelatihan serta berbagi pengalaman selama kegiatan berlangsung. (5) Kami juga menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, yang telah mendukung secara langsung maupun tidak langsung

DAFTAR PUSTAKA

Batalden, P. B., & Davidoff, F. (2007). What is "Quality Improvement" and How Can It Transform Healthcare? *Quality and Safety in Health Care*, 16(1), 2–3. https://doi.org/10.1136/qshc.2006.022046

Berwick, D. M. (2009). What "Patient-Centered" Should Mean: Confessions of an Extremist. *Health Affairs*, 28(4), w555–w565. https://doi.org/10.1377/hlthaff.28.4.w555

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033

Institute of Medicine. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academy Press.

Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Petunjuk Teknis Manajemen Puskesmas*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta: Kemenkes RI.

Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The Adult Learner: The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development* (8th ed.). Routledge.

Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65

National Health Service (NHS). (2016). *Guide to Quality Improvement Tools*. London: NHS Institute for Innovation and Improvement.

Ogrinc, G., Headrick, L. A., Moore, S. M., Barton, A. J., Dolansky, M. A., & Madigosky, W. S. (2015). Fundamentals of Health Care Improvement: A Guide to Improving Your Patients' Care (2nd ed.). *Joint Commission Resources*

Sari, K. P., Handayani, P. W., & Hidayanto, A. N. (2019). Evaluation of Healthcare Quality at Public Health Centers in Indonesia. *Journal of Public Health Research*, 8(2), 154–160. https://doi.org/10.4081/jphr.2019.1510

World Health Organization. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Geneva: WHO Press. https://www.who.int/publications/i/item/9789241565516

World Health Organization. (2006). *Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems*. Geneva: WHO.

.