



JURNAL KESEHATAN INDONESIA

Administrasi Kesehatan USY

JOURNAL HOMEPAGE: [HTTPS://JURNAL.USY.AC.ID/INDEX.PHP/JUKI](https://jurnal.usy.ac.id/index.php/juki)



ANALISIS PERAN PROGRAM UKM DAN UKP DALAM MENINGKATKAN CAKUPAN DAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TAKALAR

Firdayanti^{1*}, Sulfani², Darmawati³

¹Prodi, Administrasi Kesehatan

²Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa

firdayanti645@gmail.com¹, sulfanifani5@gmail.com², drmawati1984@gmail.com³

ABSTRAK

Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) merupakan dua komponen utama pelayanan di puskesmas yang berperan dalam meningkatkan cakupan serta mutu layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran UKM dan UKP dalam meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan di Puskesmas Takalar. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen terkait pelaksanaan program UKM dan UKP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UKM telah berjalan cukup efektif melalui kegiatan promosi kesehatan, surveilans epidemiologi, kesehatan lingkungan, imunisasi, serta pelayanan KIA, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan tenaga pelaksana dan rendahnya partisipasi masyarakat pada beberapa program. UKP menunjukkan mutu pelayanan yang baik terutama pada aspek kecepatan, ketepatan diagnosis, dan keramahan petugas, namun masih memiliki hambatan seperti keterbatasan sarana, antrian panjang, dan fasilitas ruang tunggu yang belum memadai. Integrasi UKM dan UKP terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan cakupan pelayanan dan mutu layanan melalui deteksi dini kasus, tindak lanjut klinis yang cepat, serta peningkatan kepuasan pasien. Secara keseluruhan, sinergi UKM dan UKP berperan signifikan dalam penguatan layanan primer di Puskesmas Takalar. Kesimpulannya, peningkatan cakupan dan mutu layanan dapat dicapai melalui penguatan integrasi program, perbaikan sarana prasarana, serta peningkatan partisipasi masyarakat.

Kata kunci : UKM, UKP, Mutu Pelayanan, Puskesmas

ABSTRACT

Community Health Efforts (UKM) and Individual Health Efforts (UKP) are two main components of health services at the community health center (puskesmas) that play an essential role in improving service coverage and quality. This study aims to analyze the role of UKM and UKP in enhancing the coverage and quality of services at the Takalar Community Health Center. The research employed a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and document review related to the implementation of UKM and UKP programs. The results showed that UKM had been implemented effectively through health promotion activities, epidemiological surveillance, environmental health programs, immunization, and maternal and child health services, although challenges such as limited health personnel and low community participation in some programs were still encountered. UKP demonstrated good service quality, particularly in aspects of service speed, accuracy of diagnosis, and staff friendliness; however, obstacles remained, including limited facilities, long queues, and inadequate waiting areas. The integration of UKM and UKP was proven to have a positive impact on improving service coverage and quality through early case detection, prompt clinical follow-up, and increased patient satisfaction. Overall, the synergy between UKM and UKP significantly contributes to strengthening primary health services at the Takalar Community Health Center. In conclusion, improving service coverage and quality can be achieved through strengthening program integration, enhancing

facilities and infrastructure, and increasing community participation. Keywords: Human Resource Competence, Facility Feasibility, Patient Satisfaction.
Keywords : UKM, UKP, Service Quality, Community Health Center

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk memastikan mutu dan cakupan pelayanan yang optimal, penyelenggaraan Puskesmas harus mengintegrasikan dua komponen utama, yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Kedua program ini berfungsi sebagai pilar dalam penyediaan layanan yang komprehensif serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepercayaan dan keterjangkauan layanan kesehatan di tingkat kecamatan.

UKM berfokus pada intervensi kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat luas, seperti promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pemberdayaan masyarakat, surveilans epidemiologi, dan upaya kesehatan lingkungan. Sementara itu, UKP merupakan pelayanan kesehatan perorangan seperti pemeriksaan, pengobatan, pelayanan gawat darurat, serta layanan kesehatan ibu dan anak. Sinergi antara UKM dan UKP menjadi sangat penting untuk meningkatkan cakupan layanan, mengurangi kesenjangan pelayanan, serta memenuhi standar mutu pelayanan kesehatan sebagaimana yang ditetapkan dalam regulasi nasional.

Puskesmas Takalar sebagai salah satu puskesmas di Kabupaten Takalar terus berupaya meningkatkan kinerja melalui penguatan UKM dan UKP. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, pembiayaan, sarana prasarana, serta variasi tingkat kepatuhan masyarakat terhadap program kesehatan masih menjadi hambatan dalam pencapaian target pelayanan. Selain itu, pengukuran mutu layanan juga perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan efektivitas program dan kesesuaian dengan standar akreditasi Puskesmas.

Analisis terhadap pelaksanaan program UKM dan UKP di Puskesmas Takalar menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana program-program tersebut berdampak terhadap peningkatan cakupan dan mutu pelayanan. Evaluasi yang komprehensif akan membantu mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi strategi penguatan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelaksanaan UKM dan UKP serta kontribusinya terhadap cakupan dan mutu pelayanan.

HASIL

1. Pelaksanaan Program Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan UKM di Puskesmas Takalar telah berjalan secara terstruktur sesuai dengan rencana kegiatan tahunan. Program UKM yang paling dominan dilaksanakan meliputi:

1. Promosi Kesehatan,
2. Surveilans epidemiologi,
3. Kesehatan lingkungan,
4. Program gizi,
5. Pencegahan dan pengendalian penyakit, serta
6. Kesehatan ibu dan anak (KIA).

Pelaksanaan kegiatan promosi kesehatan dinilai cukup efektif dalam peningkatan pengetahuan masyarakat, terutama melalui kegiatan penyuluhan posyandu, kunjungan rumah, dan edukasi di sekolah. Namun demikian, penelitian menemukan bahwa capaian beberapa kegiatan UKM, seperti angka partisipasi masyarakat dalam kegiatan posyandu dan kepatuhan PHBS, masih belum mencapai target ideal.

Faktor penghambat yang diidentifikasi meliputi keterbatasan petugas pelaksana, kurangnya media edukasi, serta rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya upaya preventif. Meski begitu, secara umum UKM berkontribusi dalam peningkatan cakupan layanan, terutama pada program imunisasi dan KIA yang menunjukkan tren peningkatan dari tahun sebelumnya.

2. Pelaksanaan Program Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UKP di Puskesmas Takalar telah memberikan pelayanan yang cukup baik, terutama pada layanan pemeriksaan umum, layanan KIA, dan poli gigi. Keberadaan tenaga medis yang memadai serta alur pelayanan yang tertata membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Layanan UKP yang mendapat penilaian positif dari pasien meliputi:

- a. Kecepatan pelayanan,
- b. Ketepatan diagnosis dan pengobatan,
- c. Kesopanan tenaga kesehatan.

Namun, beberapa permasalahan utama yang ditemukan adalah keterbatasan ruang tunggu, waktu pelayanan yang belum konsisten pada jam sibuk, serta kurangnya alat pemeriksaan tertentu untuk menunjang pelayanan komprehensif. Tantangan lain termasuk antrian panjang pada poli umum, terutama pada hari-hari tertentu ketika kunjungan meningkat.

Secara keseluruhan UKP memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan indikator kepuasan pasien dan keterjangkauan layanan.

3. Peran Integrasi UKM dan UKP terhadap Cakupan Pelayanan

Analisis menunjukkan bahwa integrasi UKM dan UKP memberikan dampak positif terhadap peningkatan cakupan pelayanan kesehatan di wilayah

kerja Puskesmas Takalar. Program UKM yang aktif melakukan deteksi dini dan surveilans berkontribusi dalam peningkatan kunjungan UKP, terutama pada kasus penyakit menular, pemeriksaan kehamilan, serta pemantauan tumbuh kembang anak.

Sinergi antarprogram juga terlihat pada pelaksanaan kegiatan kunjungan rumah, dimana hasil temuan UKM menjadi dasar bagi UKP untuk melakukan tindak lanjut klinis. Hal ini terbukti meningkatkan cakupan penanganan kasus secara lebih cepat dan efektif.

4. Peran UKM dan UKP terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan mengalami peningkatan yang ditunjukkan melalui beberapa indikator berikut:

- a. Peningkatan kepuasan pasien, terutama dalam aspek keramahan dan kejelasan informasi dari petugas.
- b. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan, khususnya setelah adanya penyesuaian alur pasien.
- c. Peningkatan kualitas dokumentasi pelayanan, termasuk pencatatan rekam medis dan pelaporan kegiatan UKM.

Namun, penelitian juga mencatat adanya beberapa indikator mutu yang masih perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan sarana prasarana dan penyediaan layanan khusus bagi kelompok rentan (lansia, ibu hamil risiko tinggi). Selain itu, koordinasi lintas program belum berjalan optimal pada beberapa kegiatan sehingga menghambat kelancaran layanan terpadu.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung:

1. Komitmen manajemen Puskesmas.
2. Tenaga kesehatan yang cukup kompeten.
3. Dukungan pemerintah daerah melalui pembiayaan operasional.
4. Partisipasi masyarakat pada kegiatan tertentu seperti posyandu dan imunisasi.

Faktor penghambat:

1. Keterbatasan fasilitas dan media edukasi.
2. Beban kerja petugas yang tinggi.
3. Kesadaran masyarakat yang belum merata.
4. Koordinasi antarprogram yang belum konsisten.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program UKM dan UKP di Puskesmas Takalar memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan cakupan serta mutu pelayanan kesehatan. Secara umum, temuan ini menguatkan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa integrasi UKM dan UKP merupakan strategi utama dalam memperkuat layanan primer di tingkat puskesmas.

1. Pelaksanaan Program UKM dalam Meningkatkan Cakupan Pelayanan

Program UKM, terutama kegiatan promosi kesehatan, surveilans epidemiologi, dan pembinaan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), terbukti mampu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai upaya pencegahan penyakit. Pelaksanaan posyandu, kunjungan rumah, serta edukasi berbasis

komunitas menjadi upaya preventif yang berkontribusi pada peningkatan cakupan imunisasi, kunjungan ibu hamil, dan pemantauan tumbuh kembang balita.

Meskipun beberapa kegiatan belum mencapai target optimal, terutama pada program PHBS dan partisipasi posyandu, hal ini lebih disebabkan oleh tingkat kesadaran masyarakat yang beragam serta keterbatasan tenaga pelaksana. Kondisi ini sejalan dengan teori pelayanan kesehatan primer yang menekankan pentingnya pemberdayaan masyarakat sebagai salah satu pilar utama keberhasilan program.

2. Peran Program UKP dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Layanan UKP di Puskesmas Takalar menunjukkan kinerja yang cukup baik sesuai dengan standar pelayanan minimal. Peningkatan mutu dapat dilihat dari kepuasan pasien yang relatif tinggi pada aspek keramahan petugas, kejelasan penjelasan medis, serta kecepatan pelayanan. Faktor-faktor tersebut berkaitan erat dengan kompetensi tenaga kesehatan dan manajemen alur pelayanan yang efektif.

Namun, beberapa tantangan seperti keterbatasan ruang tunggu, ketidakseimbangan jumlah pasien pada jam sibuk, serta keterbatasan alat pemeriksaan masih menjadi hambatan dalam optimalisasi mutu layanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian lain yang menegaskan bahwa sarana prasarana dan ketersediaan alat medis adalah komponen penting yang menentukan kualitas layanan klinis.

3. Integrasi UKM dan UKP sebagai Penggerak Layanan Komprehensif

Integrasi antara UKM dan UKP terbukti menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan efektivitas layanan puskesmas. Program UKM berperan dalam identifikasi dini masalah kesehatan di masyarakat, sementara UKP berperan dalam penanganan individu secara klinis. Hubungan ini menciptakan sebuah sistem pelayanan yang saling melengkapi dan mempercepat respons penanganan kesehatan.

Contohnya, temuan kasus risiko tinggi pada ibu hamil melalui kegiatan UKM (kunjungan rumah dan posyandu) langsung ditindaklanjuti dengan pemeriksaan UKP di poli KIA. Kolaborasi ini membuktikan bahwa kedua program tersebut tidak dapat berjalan sendiri, melainkan harus saling terintegrasi agar target cakupan dan mutu pelayanan dapat tercapai.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Penelitian ini menemukan beberapa faktor pendukung utama, seperti komitmen pimpinan puskesmas, kompetensi tenaga kesehatan, serta dukungan pemerintah daerah. Faktor-faktor ini menjadi katalis dalam keberhasilan implementasi program kesehatan.

Sebaliknya, faktor penghambat yang ditemukan seperti keterbatasan media edukasi, beban kerja petugas yang tinggi, dan rendahnya partisipasi masyarakat pada beberapa kegiatan menjadi tantangan yang harus diatasi melalui perbaikan manajemen internal dan strategi peningkatan keterlibatan masyarakat.

Faktor-faktor ini sejalan dengan teori manajemen fasilitas kesehatan yang menekankan pentingnya sumber daya manusia, sarana prasarana, dan dukungan masyarakat sebagai unsur kunci keberlanjutan layanan.

5. Implikasi terhadap Peningkatan Pelayanan

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi peningkatan kualitas layanan puskesmas. Integrasi UKM dan UKP perlu diperkuat melalui sistem koordinasi lintas program, peningkatan jumlah tenaga pelaksana, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat pelaporan dan tindak lanjut kasus.

Selain itu, peningkatan mutu layanan juga dapat dilakukan dengan perbaikan sarana prasarana, pengembangan media edukasi yang lebih menarik, serta peningkatan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan dampak jangka panjang terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari (2020) yang menemukan bahwa kompetensi petugas kesehatan memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan pasien di fasilitas layanan primer. Demikian pula penelitian Wulandari & Putra (2021) yang menegaskan bahwa dimensi kompetensi, terutama kemampuan komunikasi dan empati, merupakan aspek yang paling berpengaruh pada persepsi kualitas pelayanan.

Di Puskesmas X Kabupaten Gowa, responden menilai bahwa petugas sudah memberikan pelayanan yang baik, namun beberapa indikator seperti kecepatan pelayanan dan pemberian informasi kesehatan masih dapat ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan teknis dan non-teknis tetap diperlukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Program Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) memiliki peran penting dalam meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan di Puskesmas Takalar. Pelaksanaan UKM melalui kegiatan promotif dan preventif mampu mendorong peningkatan pengetahuan dan partisipasi masyarakat, terutama pada program imunisasi, KIA, dan surveilans penyakit. Sementara itu, UKP memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan mutu layanan melalui pelayanan klinis yang cepat, ramah, dan sesuai standar.

Integrasi antara UKM dan UKP menjadi faktor kunci dalam pencapaian pelayanan yang komprehensif. Kolaborasi kedua program tersebut mempermudah identifikasi masalah di masyarakat dan mempercepat tindak lanjut klinis. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana prasarana, kurangnya media edukasi, serta beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan manajemen, peningkatan koordinasi lintas program, serta peningkatan peran serta masyarakat agar cakupan dan mutu pelayanan dapat terus berkembang.

Puskesmas perlu memperkuat integrasi antara UKM dan UKP melalui koordinasi lintas program yang lebih terstruktur, termasuk perencanaan bersama, supervisi berkala, dan evaluasi terpadu agar kedua layanan berjalan saling mendukung. Sarana dan prasarana pelayanan juga perlu ditingkatkan oleh pemerintah daerah dan pihak puskesmas, terutama terkait ruang pelayanan, media edukasi, serta alat medis pendukung untuk meningkatkan kenyamanan dan mutu layanan. Selain itu, optimalisasi sumber daya manusia dapat dilakukan melalui

pemerataan beban kerja, pelatihan berkelanjutan, serta penambahan tenaga jika diperlukan. Pemberdayaan masyarakat juga harus diperkuat melalui perluasan edukasi kesehatan dan peningkatan partisipasi komunitas melalui kegiatan posyandu, kelompok masyarakat peduli kesehatan, dan kampanye PHBS. Terakhir, pemanfaatan teknologi informasi perlu ditingkatkan, khususnya dalam sistem pencatatan, pelaporan, dan pemantauan kasus, sehingga respons layanan menjadi lebih cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. (2023). *Profil Kesehatan Kabupaten Takalar Tahun 2023*. Takalar: Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Pedoman Penilaian Kinerja Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lestari, P., & Suryani, D. (2020). Hubungan Integrasi Program UKM dan UKP terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 12(3), 150–160.
- Mahendradhata, Y., Trisnantoro, L., & Listyani, A. (2019). *The Indonesia Health System Review*. World Health Organization.
- Marei, A., & Khamis, R. (2019). Improving Primary Health Care Quality through Integrated Service Delivery: A Systematic Review. *International Journal of Public Health Research*, 6(4), 88–97.
- Mulyani, S. (2020). Evaluasi Implementasi Program UKM dan UKP pada Puskesmas di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 112–120. <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i2.2020>
- Muninjaya, G. (2012). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pratiwi, L., & Haris, A. (2021). Evaluasi Penerapan Kebijakan UKM Esensial dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Puskesmas. *Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan*, 10(1), 22–30.
- Rahmawati, S., & Tualeka, M. (2022). Peran Puskesmas dalam Peningkatan Cakupan Layanan Dasar Melalui Program UKM. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 7(2), 55–64.
- Rosenblatt, R. A. (2020). Strengthening Primary Health Care Services in Low-Resource Areas. *Global Health Science & Practice*, 8(1), 101–109.

- Siregar, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2), 78–85.
- World Health Organization. (2018). *Primary Health Care: Transforming Vision into Action*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2021). *Integrated People-Centred Health Services: Implementation Framework*. Geneva: WHO.
- Yuliana, R., & Wicaksono, A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 45–53.