

ABSTRAK

Latar belakang: Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peranan penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan pemenuhan standar pelayanan minimal. Dinas Kesehatan bertanggung jawab dalam membina Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan, hal ini terwujud melalui pembentukan Tim Pembina Cluster Binaan (TPCB). TPCB bertugas melakukan pembinaan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan. Di samping itu, berdasarkan laporan pelaksanaan tugas tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman tahun 2023, terdapat peningkatan signifikan dalam capaian akreditasi Puskesmas, dimana 25 Puskesmas berhasil meraih status “paripurna”, jauh melebihi target lima Puskesmas dan menghasilkan capaian kinerja sebesar 540%. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana peran TPCB dalam pencapaian tersebut.

Tujuan: Mengidentifikasi peran pembinaan dan pengawasan TPCB dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Sleman.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang, terdiri dari 6 orang dinas kesehatan dan 9 orang dari lima Puskesmas terpilih. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari hingga Maret 2025.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa TPCB memiliki peran yang penting dan dibutuhkan oleh Puskesmas dalam upaya peningkatan mutu melalui pendekatan pembinaan dan pengawasan. Namun dalam pelaksanaannya, peran tersebut belum dijalankan secara optimal. Terbatasnya pemahaman TPCB terhadap konsep mutu secara utuh, termasuk aspek kesehatan populasi yang semestinya belum menjadi bagian dari orientasi pembinaan. Selain itu, pembinaan dan pengawasan yang dilakukan masih didominasi oleh aspek administratif dan prosedural, sehingga belum menyentuh substansi mutu layanan secara menyeluruh. Penelitian ini juga menemukan bahwa mekanisme *reward* dan *punishment* bagi Puskesmas belum terstruktur dengan baik.

Kesimpulan: TPCB berperan penting dalam peningkatan mutu Puskesmas, namun efektivitasnya perlu diperkuat melalui pembinaan dan pengawasan yang lebih substantif dan terstruktur guna mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: mutu pelayanan, pembinaan, pengawasan, Puskesmas, TPCB, Dinas Kesehatan

ABSTRACT

Background: Community Health Centers (*Puskesmas*) play a crucial role as frontline health service providers in improving public health and fulfilling minimum service standards. The District Health Office is responsible for guiding *Puskesmas* in quality improvement efforts, which is implemented through the establishment of the Cluster-Based Coaching and Supervision Team (*Tim Pembina Cluster Binaan* or TPCB). TPCB is tasked with providing guidance based on established national guidelines. According to the 2023 annual performance report of the Sleman District Health Office, there was a significant increase in *Puskesmas* accreditation achievements, with 25 centers achieving “paripurna” (excellent) status—far exceeding the initial target of five and reaching 540% performance realization. This raises the question of how far TPCB contributed to this achievement.

Objective: To identify the role of TPCB in coaching and supervising *Puskesmas* to improve the quality of services in Sleman.

Methods: This research employed a qualitative method with a case study approach. The study involved 15 informants, 6 from the District Health Office and 9 from five selected *Puskesmas*. Data collection was conducted from January to March 2025.

Results: The study found that TPCB plays an important and necessary role in supporting quality improvement at *Puskesmas* through coaching and supervision. However, this role has not yet been fully optimized. TPCB’s limited understanding of the comprehensive concept of quality, including the population health perspective, has not been fully integrated into their coaching orientation. Furthermore, the coaching and supervision practices remain largely administrative and procedural, lacking in-depth focus on service quality substance. The study also revealed that the reward and punishment mechanism for *Puskesmas* performance is not yet well-structured.

Conclusion: TPCB plays a significant role in improving *Puskesmas* quality; however, its effectiveness needs to be strengthened through more substantive and structured coaching and supervision to support sustainable service quality improvement.

Keywords: service quality, coaching, supervision, *Puskesmas*, TPCB, District Health Office