

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Kasus di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo)

Ilma Kholidah, Yaqub Cikusin, Roni Pindahanto Widodo
E-mail: ilmakholidah92@gmail.com

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

ABSTRAK

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi juga merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya, biasanya dikembangkan untuk isu strategis, dimana menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok. Strategi secara umum akan gagal, pada saat organisasi tidak memiliki konsisten antara apa yang dilakukan dan apa yang diusahakan. Seperti halnya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang sampai saat ini masih sering mendapatkan berbagai komentar dari masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang ada peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo, apa saja kendala-kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif yang dimaksud adalah untuk mengetahui fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, dan penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo sudah terbilang cukup baik, dan sesuai dengan keinginan masyarakat. peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo mengalami peningkatan yang bagus dan dapat memenuhi keinginan masyarakat yang akan berobat ke Puskesmas Sedati. kendala-kendala yang terjadi dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo tidak menjadi hambatan bagi pihak puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Sedati

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Hal tersebut harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan.

Berbagai permasalahan penting dalam pelayanan kesehatan antara lain disparitas status kesehatan; beban ganda penyakit; kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan; perlindungan masyarakat di bidang obat dan makanan; serta perilaku hidup bersih dan sehat. Beberapa masalah penting lainnya yang perlu ditangani segera adalah peningkatan akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, penanganan masalah gizi buruk, penanggulangan wabah penyakit menular, pelayanan kesehatan di daerah bencana, dan pemenuhan jumlah dan penyebaran tenaga kesehatan.

Sebagai tindak lanjut, pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan perilaku hidup bersih dan sehat, meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit, meningkatkan keadaan gizi

masyarakat, dan meningkatkan penanganan masalah kesehatan di daerah bencana.

Di sisi lain, kualitas, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan juga masih rendah. Kualitas pelayanan menjadi kendala karena tenaga medis sangat terbatas dan peralatan kurang memadai. Dari sisi jumlah, rasio tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk yang harus dilayani masih rendah. Keterjangkauan pelayanan terkait erat dengan jumlah dan pemerataan fasilitas kesehatan. Pada tahun 2002, untuk setiap 100.000 penduduk hanya tersedia 3,5 Puskesmas. Itu pun sebagian penduduk, terutama yang tinggal daerah terpencil, tidak memanfaatkan Puskesmas karena keterbatasan sarana transportasi dan kendala geografis.

Perilaku masyarakat juga sering tidak mendukung hidup bersih dan sehat. Hal ini dapat terlihat dari meluasnya kebiasaan merokok, rendahnya pemberian air susu ibu (ASI) eksklusif, tingginya prevalensi gizi kurang dan gizi lebih pada balita, serta kecenderungan meningkatnya jumlah penderita HIV/AIDS, penderita penyalahgunaan narkotika, psikotropika, zat adiktif (Napza), dan kematian akibat kecelakaan.

Selain permasalahan mendasar seperti itu, dalam sepuluh bulan terakhir, paling tidak terdapat lima isu penting di bidang kesehatan yang perlu penanganan segera, yaitu penjaminan akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, penanganan masalah gizi

buruk, penanggulangan wabah penyakit menular, pelayanan kesehatan di daerah bencana, dan pemenuhan jumlah dan penyebaran tenaga kesehatan.

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia diamanatkan bahwa Kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat (1) : “ Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan “.

Peran pihak penyelenggara pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan, disini yang dimaksudkan adalah pemerintah. Selaku pihak penyelenggara, pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat salah satunya adalah puskesmas. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota maka Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia.

Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan disini memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar terhadap pemerintah agar mampu memberikan pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas. Dimana sesuai dengan kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pada dasarnya masih terdapat suatu kekurangan pada pihak pemberi pelayanan kesehatan, seperti misalnya kurangnya keramahan petugas, terjadi kurangnya dukungan dana, sehingga terjadi suatu ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan.

Untuk itu pihak puskesmas perlu mengadakan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jika dilihat dari keadaan dilapangan, upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan oleh puskesmas antara lain dengan cara : peningkatan kemampuan pegawai, pembinaan disiplin pegawai, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan keramahan petugas dan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. Kelima poin ini sangat penting dan dapat mewakili daripada dimensi kualitas pelayanan guna keberhasilan tercapainya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Setiap puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisme dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan, Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas melalui strategi “puskesmas idaman“. Agar penyelenggaraan kesehatan dapat berjalan dan terlaksana dengan baik, perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang berupa sumber daya kesehatan, pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan harus tersedia sehingga mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo**”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo?
2. Apa saja kendala-kendala yang mempengaruhi Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang mempengaruhi Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo

Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak, diantaranya :

a. Secara Teoritis

1. Bagi Penulis
Sebagai pengetahuan bagi penulis tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat.
2. Bagi mahasiswa
Sebagai pengetahuan bagi mahasiswa lain dalam memahami Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat.
3. Bagi Universitas Islam Malang
Sebagai referensi bagi pihak-pihak lain yang tertarik pula untuk meneliti Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

b. Secara Praktis

1. Bagi Pemerintah
Sebagai bahan informasi bagi pemerintah, serta dapat dijadikan masukan bagi pemerintah setempat.
2. Bagi Masyarakat
Memberikan informasi kepada masyarakat setempat tentang peningkatan kualitas pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, dimana metode ini menekankan pada proses penelusuran data atau informasi hingga dirasakan telah cukup digunakan untuk membuat suatu interpretasi. Pengamatan yang

dilakukan sampai pada pemahaman secara mendalam, sehingga tidak terjerat dalam pengetahuan tentang suatu informasi yang dianggap sudah final. Menurut Sugiono (2007:1) metode penelitian adalah metode yang digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang sesuai dan tepat dalam penelitiannya.

Kesesuaian dan ketepatan data sangat dipengaruhi oleh metode yang dipakai oleh penelitiannya. Tujuan metode penelitian adalah dapat membantu peneliti dalam menghasilkan penelitian yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan atas data yang diperoleh. Metode penelitian pada dasarnya adalah merupakan cara ilmiah untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

Lokasi Penelitian

Dari Puskesmas yang ada disetiap Kecamatan Sedati peneliti memutuskan situs penelitian ini berada di Puskesmas Sedati Kabupaten yang berlokasi di Jl. Senopati No.3-7 Betron Telepon. 8917452 — Sedati 61253 SIDOARJO. Peneliti memilih Puskesmas Sedati sebagai tempat penelitian, pertama, karena :

1. Peneliti pernah datang ke puskesmas sedati guna melakukan pemeriksaan, sehingga sedikit banyak mengetahui apa saja yang dikeluhkan masyarakat.
2. Lokasi yang tidak terlalu jauh dengan tempat tinggal saudara peneliti, sehingga memudahkan dalam proses pengambilan data yang dibutuhkan untuk bahan skripsi.

Fokus Penelitian

1. Mengidentifikasi Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo.
2. Mengidentifikasi peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo.
3. Mengidentifikasi Kendala-kendala peningkatan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo.

Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari sumber asli yang memiliki informasi atau data tersebut. Data primer ini dapat disebut juga sebagai subyek dan informan penelitian. Untuk memperoleh data primer, yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah tokoh-tokoh yang terkait langsung dengan masalah Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di puskesmas, yaitu:

- a) Kepala Puskesmas Sedati
- b) Pegawai Puskesmas

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari laporan, dokumen, maupun buku teks yang terdapat pada instansi Puskesmas maupun pada kepustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dibahas. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari: Dokumen-dokumen yang diarsipkan oleh Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut peneliti paparkan kejelasan masing-masing instrumen yang dapat dipergunakan dalam proses penelitian kualitatif :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pengambilan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti dan merupakan pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi yang dilakukan dengan melihat aktifitas pelayanan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian guna mendapatkan data dan keterangan yang berlandaskan kepada tujuan penelitian. Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

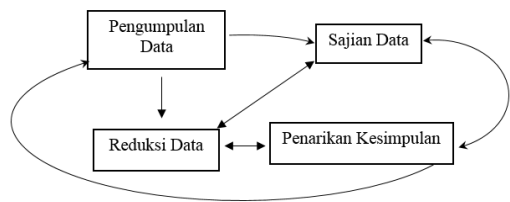
- 1) Wawancara terstruktur adalah wawancara yang ditetapkan sendiri dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti/pewawancara.
- 2) Wawancara tidak terstruktur adalah kegiatan wawancara yang berlangsung dan mengalir seperti biasa tanpa memberlakukan kategori apapun yang dapat membatasi responden dalam memberikan pernyataan-pernyataan saat di lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengambilan dan pengumpulan data yang berasal dari arsip, dokumen-dokumen, maupun data yang relevan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Mode interaktif ini terdiri dari tiga hal utama : (1) Reduksi data; (2) Penyajian data; dan (3) Penarikan Kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data.



Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1992)
(Sumber: Muhammad Idrus, 2009)

Berikut penjelasan Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman:

(1) Pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.

(2) Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung, dan hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.

(3) Penyajian Data

Penyajian data dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:110) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Proses penyajian data belum berakhir sebelum laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun sehingga kegiatan display tidak boleh berhenti sebelum yakin bahwa semua yang seharusnya diteliti telah dipaparkan atau disajikan.

(4) Penarikan Kesimpulan/verifikasi

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan dapat berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (cross check) dengan temuan lainnya.

Teknik Keabsahan Data

Dalam upaya mengobjektifkan hasil temuan, seorang peneliti harus dapat menunjukkan bahwa datanya valid dan reliable. Dalam penelitian kualitatif hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan triangulasi data dan informan. Artinya peneliti harus melakukan klarifikasi tentang hasil temuannya pada orang ketiga, atau pada orang yang sama dalam waktu yang berbeda. Jika informasi yang diterima, baik oleh orang lain atau orang yang sama, namun dalam waktu yang berbeda tetap menghasilkan informasi yang sama, data dinyatakan “jenuh”. Dalam penelitian kualitatif juga dapat ditempuh dengan cara memperpanjang masa observasi. Idrus (2009:27) mengatakan Tujuannya

adalah untuk dapat secara jelas memotret data yang telah disampaikan subjek dan mencocokkan dengan informasi yang mereka sampaikan.

III. PEMBAHASAN

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Strategi yang dilakukan Puskesmas Sedati dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan menerapkan dimensi kualitas jasa, yaitu sebagai berikut :

1. Puskesmas memiliki alat-alat yang modern
2. Ruang rawat bersih, rapi, dan nyaman
3. Fasilitas yang mendukung pelayanan Puskesmas lengkap (seperti: apotek, laboratorium, dll)
4. Lingkungan Puskesmas bersih, menarik, nyaman, dan adanya penunjuk arah untuk tiap ruangan
5. Menu makanan enak dan tidak membosankan
6. Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat
7. Ketepatan jadwal kunjungan perawat
8. Ketepatan jadwal kunjungan dokter
9. Ketepatan jadwal istirahat
10. Ketepatan waktu lama pengobatan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas

pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa : “ kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) menyatakan bahwa: “ kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian.

Berdasarkan temuan penelitian kualitas pelayanan pada Puskesmas Sedati sudah terbilang cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa suatu kualitas pelayanan sangat penting dalam suatu instansi seperti Puskesmas, dikarenakan tanpa adanya kualitas yang baik dan bagus puskesmas tidak akan mendapatkan dukungan positif untuk tetap berkembang dan terus menunjukkan kemajuan yang pesat.

B. Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Peningkatan pelayanan memang sangat penting bagi puskesmas, dengan adanya peningkatan dalam pelayanan maka masyarakat pun akan merasa nyaman dan puas apabila berobat ke puskesmas. Semakin baik dan berkualitasnya pelayanan puskesmas maka akan membuat masyarakat pun puas berobat disana, dikarenakan pelayanannya yang cepat, ramah, nyaman dan berkualitas akan menjadikan puskesmas mendapat respon positif dan tentunya bisa berkembang dengan lebih baik. Dalam proses pemberian pelayanan sudah ada standart yang ditetapkan, maka jika pelayanan sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedur*) pelayanan pun sudah dianggap baik dan memenuhi kriteria.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa peningkatan pelayanan menjadi hal yang sering mendapatkan protes dari masyarakat, dikarenakan masyarakat merasa pelayanan yang diberikan kurang. Hal itu terjadi dikarenakan tenaga medis di Puskesmas Sedati masih belum mencukupi dan fasilitas yang belum lengkap membuat pasien kurang nyaman. Namun peningkatan pelayanan akan terus direalisasikan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat supaya puskesmas mendapatkan citra baik dan berkualitas. Pelayanan di Puskesmas Sedati sudah sesuai dengan SOP yang ada. SOP yang dijelaskan merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas Puskesmas Sedati telah melakukan tugas mereka sesuai dengan SOP yang ada dengan baik.

C. Kendala-kendala dalam peningkatan pelayanan kesehatan

Kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk kinerja yang lebih tinggi. Ada dua tipe pokok kendala, yaitu batasan fisik dan batasan non fisik. Batasan fisik adalah batasan yang berhubungan dengan kapasitas mesin, sedangkan non fisik berupa permintaan terhadap produk dan prosedur kerja (fogarty, 1991).

Puskesmas memiliki fungsi yang sangat vital karena sebagai ujung tombak pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sehat melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesehatan. Mengingat vitalnya fungsi puskesmas, maka puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Setiap instansi memiliki tujuan serta standarnya sendiri. Peningkatan kualitas dikatakan berhasil apabila telah memenuhi standart penilaian keberhasilan pencapaian tujuan. Dari penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti telah mengidentifikasi kendala-kendala peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas sedati. Kendala-kendala tersebut antara lain :

1. Minimnya anggaran di Puskesmas Sedati
Anggaran menjadi hal utama yang harus diperhatikan jika ingin meningkatkan sarana dan prasarana, pelayanan dsb. Namun dikarenakan minimnya anggaran pihak puskesmas pun merasa kurang maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Kurangnya tenaga medis

Salah satu kendala yang dialami puskesmas ialah kurangnya tenaga medis untuk memenuhi pelayanan pengobatan terhadap pasien. Jika sebagian tenaga medis bertugas diluar puskesmas, maka pelayanan pengobatan di puskesmas akan kwalahan. Karena di Puskesmas Sedati pasien yang datang setaip harinya hampir kurang lebih 300 pasien. Dari segi jenis tenaga, di Puskesmas Sedati masih belum mempunyai tenaga apoteker, perekam medis, sanitarian, tenaga akuntansi dan tenaga pranata komputer. Dari segi jumlah, masih banyak membutuhkan tambahan para medis, yaitu perawat, bidan, perawat gigi dan analis.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Sedati sudah cukup baik sesuai dengan yang keinginan dan kebutuhan masyarakat, hal ini dapat terlihat dari kualitas pelayanan dengan tersedianya berbagai macam pelayanan kesehatan sesuai dengan *Standart Operational Procedur* (SOP) yang ada dan sudah ditetapkan di Puskesmas Sedati.
2. Peningkatan pelayanan di Puskesmas Sedati sudah mengalami kemajuan yang bagus, kenyamanan pasien pun akan selalu diperhatikan dan diutamakan oleh pihak Puskesmas.
3. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Minimnya anggaran
- 2) Kurangnya tenaga medis.

Saran

Sebagai salah satu tanggungjawab pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin, sudah seharusnya dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sedati Kabupaten Sidoarjo. Dengan harapan agar juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan Puskesmas Sedati dimata masyarakat. Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan :

a. Saran Praktis

1. Bagi pemerintah. Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus agar pelayanan lebih baik dan berkualitas dalam rangka menjaga kepuasan dan kenyamanan pasien, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah ini.
2. Bagi Puskesmas Sedati.
 - a. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kenyamanan pasien selama proses berlangsungnya pelayanan.
 - b. Memaksimalkan ketersediaan sumber daya yang ada di Puskesmas Sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih baik dan efektif.
 - c. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.
 - d. Selalu menjaga sikap dan keramahan terhadap pasien supaya pasien merasa dihargai.

b. Saran Akademis

1. Bagi mahasiswa administrasi, agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Bagi penulis dapat melakukan penelitian dengan aspek yang diteliti tidak hanya strategi peningkatan kualitas pelayanan saja, tetapi dapat melibatkan aspek lain seperti upaya penguatan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat serta hambatan-hambatannya.

- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Miles, Methew. B. And Micheal Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia: UI-Press
- Moleong, J. Lexi. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rosda.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi.Aksara. Jakarta
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, Jakarta
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto

Sumber Jurnal dan Skripsi :

- Winda. 2015. "Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (*Citizen Report Card*) di Kota Surabaya."
- Rosyidah. 2013. "Strategi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maternal *Strategies for improving the quality of health care In maternal health*."
- Rinnasa. 2013. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Intergrasi Metode *Fuzzy Servqual*."
- Riski Editya Tri Aminingrum. 2012. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Idaman Mojoagung Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang"

Sumber Undang-Undang :

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Pasal 1 ayat (1), Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 28 H ayat (1), Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, Tentang Standar Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*, Sinar Harapan, Jakarta