

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Pada Puskesmas Lawang Kabupaten Malang)

Iga Kur'ani¹, Afifuddin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: igakurani26@gmail.com*

ABSTRAK

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. 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. Berdasarkan latar belakang yang ada peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lawang kabupaten Malang, apa saja kendala yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, Bagaimana solusi terhadap kendala yang dihadapi Puskesmas lawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Lawang kabupaten Malang, Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian Descriptive dengan pendekatan Kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya pendekatan kualitatif matriks Swot untuk mengetahui faktor eksternal dan internal selanjutnya analisis data Swot kualitatif dikembangkan secara pengangkaan melalui perhitungan Analisis Swot model Balance score dengan hasil dari kuesioner agar diketahui secara pasti posisi organisasi yang sebenarnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lawang Kabupaten Malang sudah terbilang cukup baik, dan sesuai dengan keinginan masyarakat. peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas mengalami peningkatan yang bagus dan dapat memenuhi keinginan masyarakat yang akan berobat ke Puskesmas Lawang. kendala-kendala yang terjadi dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak menjadi hambatan bagi pihak puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Lawang.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat, yang dimana setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara tanggung jawab dan non diskriminasi. Namun pada kenyataannya yang terjadi banyak kekecewaan yang dirasakan mulai dari lambatnnya pelayanan yang diberikan oleh para petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, hingga susahnnya prosedur yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dari banyaknya kasus yang terjadi maka pemerintah mengatasi persoalan-persoalan tentang

pelayanan kesehatan melalui Undang undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 19 yang di dalamnya menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat, karena pelayanan kesehatan tujuan utamanya adalah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, sasarannya untuk kelompok dan masyarakat.

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 beserta tenaga kesehatannya, 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.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat, yaitu hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan masyarakat, dimana setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Sudah sewajarnya setiap masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari pemerintah. 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.

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 narkoba, psikotropika, zat adiktif (Napza), dan kematian akibat kecelakaan. 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 yaitu peningkatan kemampuan pegawai, pembinaan disiplin pegawai, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan keramahan petugas dan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. 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, perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang berupa sumber daya kesehatan, pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan harus tersedia sehingga mudah diakses oleh masyarakat..

Tinjauan Pustaka

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebihi-lebihkan janji sehingga itu menjadi 'bumerang' untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan 'janji' kepada pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat tangible, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan "seperti apa layanan yang akan diberikan" dan "seperti apa layanan yang telah diterima".

Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

4. Mendidik konsumen tentang layanan
Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengonsumsi layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan
5. Menumbuhkan budaya kualitas
Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Menciptakan *automating quality*. Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, internet banking, phone banking, dan sejenisnya.
6. Menindaklanjuti layanan
Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.
7. Mengembangkan sistem informasi
Kualitas layanan Service quality information system adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas atau mutu mengacu pada tingkatan baik tidaknya atau berharga tidaknya sesuatu. Oleh karena itu, kata kualitas pelayanan juga mengacu pada tingkatan baik tidaknya sebuah pelayanan. Ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus, dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda.

Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar, 2010).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian Descriptive dengan pendekatan Kualitatif. "Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku cara Deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai macam metode alamiah (Moleong, 2007:6)".

pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam suatu penelitian dikarenakan tujuan utama dari suatu penelitian yakni dengan mendapatkan data-data. Didalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik langsung kepada lapangan yakni dimana pengumpulan data-data beserta fakta secara langsung di lapangan empirik guna untuk mendapatkan data primer dengan menggunakan: Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Instrumen penelitian ialah suatu alat bantu yang digunakan dalam pengambilan data-data yang dilakukan, selain itu menurut (Sugiyono, 2007:76 dalam Langgeng: 2018) instrumen penelitian ialah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial dan alam yang diamati oleh peneliti, oleh karena itu berdasarkan teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam suatu instrumen ialah sebagai berikut:

- a) Penelitian sendiri, merupakan instrumen utama (*Instrumen Guide*) dimana peneliti yang berfungsi sebagai perencana, analisis, mengumpulkan data, penafsir dan pelapor hasil hasil penelitiannya
- b) Pedoman wawancara (*Interview Guide*), yang dimana pedoman wawancara

digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara langsung dengan informan.

- c) Kuisoner *Score Card SWOT*. Yakni lampiran data peneliti dlapangan untuk pengisian bobot dan ranting kepada *Stakeholder* sebagai suatu alat penskoran pada analisis *SWOT Balance Score Card*.
- d) Catatan lapangan (*Field Not*) merupakan suatu instrumen penelitian berupa catatan dan hasil wawancara peneliti di lapangan dan juga tafsiran peneliti atas kondisi yang diperoleh peneliti di lapangan.
- e) Berupa alat pendukung yang digunakan saat penelitian di lapangan, peneliti menggunakan alat pendukung seperti alat tulis dan smartphone yang dimana dapat memperoleh foto dan vidio.

Pendekatan model yang digunakan dalam analisis Efektivitas Badan Usaha Milik Desa Terhadap Penguatan Ekonomi Masyarakat pada penelitian ini adalah dengan menggunakan model Analisis SWOT. Menurut (Rangkuti,2006:18) menjelaskan bawasannya Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi organisasi. Analisis ini didasarkan kepada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strenghts*) dan peluang (*opportinites*), namun secara bersamaan dapat memaksimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).

Pendekatan Kualitatif Matriks Swot sebagaimana dikembangkan oleh Kearns menampilkan delapan kotak yaitu dua paling atas adalah faktor internal (kekuatan dan kelemahan). Empat kotak lainnya merupakan kotak isu-isu strategis yang timbul sebagai hasil titik peretemuan antara faktor-faktor internal dan eksternal dan berikut ini adalah skem gambar dari Matrik SWOT Kualitatif :

	EKSTERNAL	
INTERNAL	OPPORTUNITY	TREATHS
STRENGTH	<i>Comparative Advantage</i>	<i>Mobilization</i>
WEAKNESS	<i>Divestment/Investment</i>	<i>Damage Control</i>

Gambar 1: Matrik Swot Kualitatif

Sumber : Sumber : (Hisyam, 2008:53)

Selanjutnya dari analisis SWOT kualitatif diatas akan dikembangkan secara pengangkaan melalui perhitungan Analisis SWOT Model Balance Score Card agar diketahui secara pasti posisi organisasi yang sesungguhnya.



Gambar 2 : Skema Kuadran Swot

Sumber : (Langgeng:2018)

1. **Kuadran I (Positif, Positif)**
 Kuadran I (positif, positif). Posisi ini adalah menandakan suatu organisasi yang kuat dan berpeluang, Rekomendasi strategi yang diberikan adalah Progresif artinya suatu organisasi dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.
2. **Kuadran II (Positif, Negatif)**
 Posisi ini adalah menandakan suatu organisasi yang kuat dan berpeluang, Rekomendasi strategi yang diberikan adalah Progresif artinya suatu organisasi dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.
3. **Kuadran III (Negatif, Positif)**
 Posisi ini menandakan suatu organisasi yang lemah namun sangat berpeluang. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah Ubah Strategi, artinya organisasi disarankan untuk mengubah strategi sebelumnya. Sebab, strategi yang lama dikhawatirkan sulit untuk dapat menangkap peluang yang ada sekaligus memperbaiki kinerja organisasi tersebut.
4. **Kuadran IV (Negatif, Negatif)**
 Posisi ini menandakan sebuah organisasi yang lemah dan menghadapi tantangan yang besar. Rekomendasi strategi yang diberikan ialah Strategi Bertahan, artinya kondisi internal organisasi berada pada pilihan dilematis. Oleh karenanya organisasi disarankan untuk menggunakan strategi bertahan, mengendalikan kinerja internal agar tidak semakin terperosok. Strategi ini dipertahankan sambil terus berupaya membenahi diri.

Hasil Penelitian

Bagaimana Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lawang kabupaten Malang?

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, Strategi yang

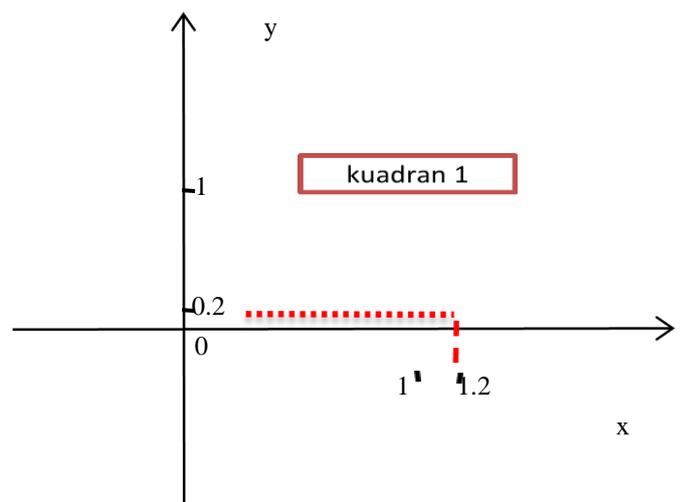
digunakan oleh puskesmas dalam mewujudkan hal tersebut adalah dengan meningkatkan sumber daya manusia yang ada. Seperti menggelar pelatihan-pelatihan khusus untuk tenaga medis baik perawat maupun dokter dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dari tenaga medis yang ada di Puskesmas Lawang itu sendiri. Pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pihak puskesmas pada umumnya juga bertujuan agar seluruh staff yang ada di puskesmas baik itu tenaga medis maupun non-medis setidaknya paham dan memiliki pengetahuan mengenai *basic life skill* atau dasar-dasar kesehatan sehingga seluruh sumber daya manusia yang ada di puskesmas dapat melakukan pertolongan pertama jika menemukan kejadian yang urgensi.

Seperti yang dijelaskan dalam teori kualitas pelayanan (*service quality*), bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Untuk itu, dalam mewujudkan teori tersebut pihak puskesmas juga menyadari bahwa pada dasarnya dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan pula sumber daya manusia yang berkualitas dan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada pada puskesmas, pihak puskesmas sering melakukan pelatihan-pelatihan baik itu bagi tenaga medis maupun tenaga non-medis, hal tersebut dilakukan puskesmas karena tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal demi terwujudnya derajat kesehatan yang tinggi sebagai investasi bagi pembangunan SDM yang produktif. Dimana pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pihak puskesmas biasanya dengan menghadirkan narasumber yang profesional guna meningkatkan sumber daya manusia yang ada. Selanjutnya peneliti akan membuat model tabel analisis SWOT kualitatif untuk merancang strategi yang akan

digunakan dalam Strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dan berikut skema pemetaan dari peluang, tantangan, kekuatan dan kelemahan:

$$\text{Sumbu X} = \text{Total Kekuatan} - \text{Total Kelemahan} = 3,4 - 2,2 = 1,2$$

$$\text{Sumbu Y} = \text{Total Peluang} - \text{Total Tantangan} = 3,6 - 3,4 = 0,2$$



Gambar 3 : Skema Kuadran SWOT

Berdasarkan dari hasil Analisis SWOT dengan menggunakan pendekatan *Balance Score Card* diatas menunjukkan letak dari Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat berada pada posisi kuadran satu yang berarti Kuadran 1 Posisi ini adalah Dan memperlihatkan bawasannya kondisi saat ini menggambarkan Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat berpotensi besar dan berpotensi artinya suatu organisasi dalam kondisi prima dan mantab sehingga sangat dimungkinkan untuk terus ekspansi dan memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal dimasa mendatang bisa memberikan dampak positif bagi warga masyarakat Lawang. Pada atrategi yang terletak di kuadran satu maka strategi tepat waktu dalam peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat adalah strategi SO (*Strength and Opportunity*). Dalam strategi SO (*Strength and Opportunity*) ini berdasarkan perumusan dari SWOT matrik kualitatif diatas maka terdapat empat strategi progresif yang terdiri dari :

1. Pemanfaatan sumber daya manusia yang ada untuk memproduksi potensi unggulan secara turun menurun pada pembinaan Pemerintah kesehatan kab malang.
2. Pemanfaatan komunikasi dan kerjasama yang baik antara petugas kesehatan dan pasien (konsumen).
3. Pemanfaatan respon dan partisipasi masyarakat pada peran stakeholder dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat.
4. Pemanfaatan dana operasional secara maksimal pada kesejahteraan personil dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lawang diperlukan beberapa tahapan seperti yang telah dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat beberapa upaya strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas diantaranya adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yaitu berupa pembagian kuisioner kepada pasien setiap bulan. Yang kemudian hasil survey ini digunakan Puskesmas Lawang sebagai tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Selain itu Puskesmas memaksimalkan SDM yang ada dengan melakukan peningkatan motivasi kerja bagi pegawai puskesmas yang merupakan salah satu upaya puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayannya. Dimana hal yang selalu ditekankan kepada perawat adalah untuk tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Adapun kendala yang dihadapi oleh Puskesmas lawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada. Sehingga fasilitas penunjang yang ada di Puskesmas lawang belum dapat digunakan secara maksimal.

Hal ini menjadi suatu kendala yang cukup besar dalam upaya puskesmas untuk meningkatkan pelayannya. Terdapat solusi yang akan dilakukan Puskesmas Lawang dalam menghadapi kendala yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien, yaitu dengan merekrut tenaga non PNS dan Tenaga pendukung, Perekrutan ini dilakukan, karena pihak puskesmas adar bahwa peran SDM ini memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas. Selain itu puskesmas juga akan melakukan pelayanan puskesmas berbasis elektronik sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi yang di inginkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Puskesmas Lawang, yaitu :

1. Agar pihak Puskesmas tetap mempertahankan hal-hal yang sudah baik seperti pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis yang tidak membeda-bedakan antara pasien BPJS dan pasien umum.
2. Untuk memberikan kemudahan terhadap pasien dalam mendapatkan informasi, puskesmas hendaknya segera membuka pelayanan kesehatan berbasis elektronik yang sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Rangkuti Fredy .2006. Analisis SWOT TeknikMembedah Kasus Bisnis.Jakarta.PT Gramedia Pustaka Utama.
- siagian Sondang. P 1999. Kerangka Dasar IlmuAdministrasi . Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandi Tjiptono, Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II (Yogyakarta: Andi,2000)
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, S.AP., M.Si. 2017. Manajemen Pelayanan Publik .Jakarta :PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Jakarta: Mandar Maju.
- Moelong , Lexy J.2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT . Remaja Rosdakarya.
- Moelong , Lexy J.2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT . Remaja Rosdakarya.
- Moelong, Lexy J.2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT . Remaja Rosdakarya.
- Moenir.2000. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia . Jakarta:Bumi Aksara.
- Pfiffner, John M.,Presthus, Robert. (1967). *Publik Administration, Fith Edition*, New York : The Ronald Press Company.
- Philip Kotler. Marketing Management, (Jakarta: Pren Hallindo,1997),
- Rambat Lupiyoadi,. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Setyo Soedrajat, Manajemen Pemasaran Jasa Bank, (Jakarta:Ikral Mandiri Abadi,1994),
- Sugiyono ,2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Sevice Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset