

# STRATEGI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI DESA BATU KAJANG KECAMATAN BATU SOPANG

Nurul Fitriani<sup>1</sup>, Muhammad Noor<sup>2</sup>, Burhanudin<sup>3</sup>

## *Abstrak*

*Nurul Fitriani, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Judul penelitian “Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser” oleh bimbingan Bapak Dr.H. Muhammad Noor, M.Si dan Bapak Drs. H. Burhanudin, M.Si.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Batu Kajang serta mengidentifikasi faktor penghambat. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka dan penelitian lapangan. Narasumber terdiri dari Kepala Puskesmas di Desa Batu Kajang, Staf dan Tenaga kesehatan di Puskesmas Batu Kajang, dan masyarakat. Data yang didapatkan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Batu Kajang sudah berjalan dengan baik namun belum optimal, strategi Puskesmas dengan pelayanan yang prima dan mandiri dilakukan melalui peningkatan kapasitas SDM, fasilitas, mengakomodir respon pasien dan disiplin. Sosialisasi disertai lomba guna menciptakan masyarakat yang peduli dan sadar serta mandiri tentang kesehatan. Puskesmas berkerja sama dengan sektor desa, kepala desa, dan CSR. Terjadinya peumpukan pasien diruang tunggu karena mengikuti prosedur yang ada, banyak pasien kurang nyaman saat menunggu karena ruang tunggu panas. Hambatan lain mengenai sarana pembuangan limbah yang belum tersedia, juga mengenai lahan parkir yang masih belum diperbaiki.*

**Kata Kunci :** *Strategi, Kualitas Pelayanan Kesehatan*

## **Pendahuluan**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [nurul.fitriani@gmail.com](mailto:nurul.fitriani@gmail.com)

<sup>2</sup> Pembimbing I, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Pembimbing II, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang mutlak dibutuhkan masyarakat. Masyarakat yang sehat mencerminkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat telah cukup baik, maka dari itu sudah menjadi keharusan bahwa Negara ataupun Pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang baik, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, murah dan dapat diakses dengan mudah atau mungkin bisa diselenggarakan dengan gratis. Bahkan di dalam konstitusi yaitu Undang Undang Dasar Republik Indonesia yang tercantum pada pasal 28H menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak dari setiap warga negara untuk memperolehnya.

Berdasarkan perintah konstitusi tersebut maka menjadi kewajiban negara memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada setiap warganya tanpa terkecuali. Dalam upaya peningkatan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa maka hendaknya aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan dalam hal ini yaitu masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwa sampai saat ini sektor kesehatan di Indonesia terlihat tumbuh secara tidak maksimal.

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien, artinya selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud dari kesesuaian adalah adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi, serta nilai sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang kompleks dan beragam. Dengan demikian kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Pelayanan umum akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor lain yaitu kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan. Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu diperlukan strategi dalam suatu organisasi demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Alasan perlunya strategi tersebut guna memaksimalkan sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi. Puskesmas Batu Kajang merupakan salah satu puskesmas tingkat pertama dalam upaya pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan. Puskesmas Batu Kajang juga menjadi satu-satunya puskesmas yang berada di Kecamatan Batu Sopang tentu saja menjadi pusat kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat sekitar.

Masyarakat berharap dengan pelayanan kesehatan yang murah seharusnya menjadikan puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Tetapi pada kenyataannya, masyarakat lebih memilih untuk tidak segera menangani masalah kesehatan yang dideritanya. Namun, bagi masyarakat yang berkecukupan memiliki kemampuan untuk membayar, lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek klinik lainya dari pada pelayanan di puskesmas Batu Kajang.

Kemudian terkait dengan kemampuan puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat terdapat ketidak pastian pelayanan dimana transparansi pelayanan masih kurang karena informasi mengenai lama pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi serta biaya atau tarif pelayanan seharusnya diinformasikan sehingga pengunjung mudah memperoleh informasi namun yang terjadi papan pengumuman di puskesmas ini masih minim. Selain itu, prasarana berupa lahan parkir puskesmas masih kurang memadai. Lapangan parkir masih berupa lahan kosong dengan tanah dan batu kerikil yang belum di semen. Masyarakat merasa kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan puskesmas, sehingga kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Batu Kajang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Strategi**

Strategy sendiri berasal dari kata kerja yunani yaitu Stratego yang berarti merencanakan pemusnahan musuh lewat penggunaan sumber-sumber yang efektif (Arsyad, 2002:26). Kemudian David juga mengartikan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang, merupakan tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan/organisasi dalam jangka pajang dan berorientasi masa depan. Strategi memiliki konsekuensi yang multifungsi dan multidimensi serta perlu mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal yang dihadapi perusahaan/organisasi (David, 2006:16-17). Thomson (dalam Oliver, 2007:2) mengartikan strategi sebagai cara untuk mencapai suatu hasil akhir yang menyangkut tujuan dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas.

### **Lembaga**

Lembaga merupakan wadah atau tempat orang-orang berkumpul, bekerja sama secara berencana terorganisasi, terkendali, terpemimpin dengan memanfaatkan sumber daya untuk satu tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Wursanto (2005:11) yang dimaksud dengan lembaga atau insitusi adalah suatu kelompok yang menampung aspirasi masyarakat, baik yang mempunyai aturan secara tertulis maupun tidak tertulis, tumbuh dalam masyarakat serta bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Institusi tersebut dapat dibentuk oleh pemerintah maupun swasta. Secara terperinci proses terbentuknya suatu institusi atau lembaga dijelaskan oleh Wursanto (2005:13) melalui tahap-tahap berikut ini :

1. Timbulnya suatu kebutuhan bersama,

2. Timbulnya rasa memiliki dari setiap anggota terhadap kelompok, timbulnya kesepakatan bersama dari setiap kelompok,
3. Dukungan dari masyarakat.

### **Puskesmas**

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Effendi dan Makhfudli, 2009). Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas, agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat.

Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat Nomor 43 Tahun 2019, Pusat Kesehatan Masyarakat atau PUSKESMAS adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Permenkes No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa tugas Puskesmas yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

### **Pelayan Publik**

Pelayanan sangat erat kaitanya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak pemberi pelayanan. Pelayanan berarti suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang atau beberapa orang atau beberapa petugas yang ditujukan kepada orang lain, dalam hal ini adalah pengurus mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat atau orang yang membutuhkan sebagai jasa. Karena tugas utama pemerintah sendiri yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat maka dari itu pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bermutu, efektif serta efisien.

Pasolong (2007:128) menyatakan pendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pendapat lain dari Moenir (2014:26-27) bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

## **Kualitas Pelayanan kesehatan**

Azwar (2010:21) mengatakan pengertian kualitas pelayanan kesehatan secara umum merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi. Dimana pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan faslitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajiban, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional menjadi batasan sehingga konsepsi menjadi lebih fokus. Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser merupakan suatu proses penentuan rencana yang dilakukan oleh Puskesmas selaku lembaga dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat Batu Kajang.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan sesuai dengan judul maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian dengan mengumpulkan bahan-bahan berupa kata-kata lisan ataupun tertulis, bukan dari hipotesis yang diukur dengan angka-angka. Jenis penelitian deskriptif-kualitatif merupakan penelitian yang memaparkan atau menggambarkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada rumusan masalah.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian digunakan sebagai batasan-batasan kajian variabel yang diangkat dalam penelitian ini agar tidak meluas, maka adapun fokus dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang dan landasan teori diatas adalah sebagai berikut:

- 1 Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser.
  - a) Strategi Organisasi (*Coporate streategy*)
    - a) Pusat kesehatan masyarakat dengan pelayanan prima yang sehat dan mandiri
    - b) Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat Batu Sopang
    - c) Membangun masyarakat Batu Sopang yang mandiri dalam bidang kesehatan
    - d) Meningkatkan kerja sama dengan lintas sektor dan mitra usaha dibidang kesehatan
  - b) Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*)

- a) Sarana dan prasarana
  - b) Sumber Daya Manusia
- 2 Faktor penghambat Pusat Kesehatan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser.

### **Hasil Penelitian**

Penulis akan menguraikan hasil penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Yang menjadi Fokus penelitian adalah :  
Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser melalui :

#### **1. Strategi Organisasi**

Strategi organisasi merupakan strategi yang berhubungan langsung dengan perumusan visi dan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Dalam strategi organisasi, strategi yang dihasilkan pun tak terlepas dari visi dan misi suatu daerah atau organisasi. Visi merupakan gambaran jauh kedepan, kemana dan bagaimana puskesmas harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Sedangkan misi yaitu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi. Misi juga akan membeikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan. Strategi organisasi (*coporate strategy*) Puskesmas Batu Kajang antara lain:

- a. Pusat kesehatan masyarakat dengan pelayanan prima yang sehat dan mandiri
- b. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat Batu Sopang
- c. Membangun masyarakat Batu Sopang yang mandiri dalam bidang kesehatan
- d. Meningkatkan kerja sama dengan lintas sektor dan mitra usaha di bidang kesehatan.

#### **2. Strategi Pendukung Sumber Daya**

Strategi pendukung sumber daya merupakan suatu strategi yang memanfaatkan segala sumber daya yang ada dalam sebuah pemerintah daerah. Adapun sumber yang termasuk di dalamnya yaitu sarana dan prasarana, serta sumber daya finansial. Maupun suatu kebijakan yang ditentukan oleh suatu organisasi dan tentunya faktor manusianya itu sendiri. Strategi pendukung terdiri dari dua hal yaitu :

- a. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan dari suatu proses. Sedangkan, prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah peralatan pembantu ataupun peralatan utama, kedua alat tersebut memiliki fungsi yaitu mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai. Sarana prasarana sebagai salah satu strategi pendukung sumber daya (*resource strategy*) Puskesmas Batu Kajang. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana prasarana seperti ruang tunggu panas karena tidak

memiliki pendingin ruangan ac maupun kipas angin persediannya terbatas hanya ada 1 kipas di setiap ruang seperti ruang pemeriksaan kesehatan umum, gigi, KIA, laboratorium, rekam medik, tindakan, farmasi terkecuali ruang tunggu tidak disediakan sama sekali hal itu menyebabkan pasien kurang nyaman. Rawat inap hanya memiliki satu ruangan dengan sepuluh tempat tidur sehingga menyebabkan sirkulasi udara kurang bagus dan jika ada pasien yang butuh rawat inap tidak bisa jika pasien sudah penuh. Selain itu, bangunan Puskesmas Batu Kajang tidak sesuai standar karena awalnya merupakan bangunan kantor lama yang dirombak menjadi Puskesmas. Peralatan medis sudah 74% dan memenuhi standar yaitu 60% namun belum maksimal. Sarana pembuangan IPAL (Instalasi pengolahan air limbah) juga menjadi masalah karena belum tersedia, dan masih dalam tahap pengusulan kepada pemerintah. Tempat pembuangan sampah medis juga tidak dimiliki Puskesmas Batu Kajang menyebabkan pihak Puskesmas perlu bekerja sama dengan pihak swasta untuk pengolahan limbah.

b. Sumber Daya Manusia

SDM di Puskesmas Batu Kajang terdapat beberapa kriteria yang kurang, namun sudah cukup untuk kebutuhan kerja. Diperlukan tenaga dokter umum, perawat dan bidan. Pelatihan juga telah banyak dilakukan baik dari pihak Puskesmas, workshop, atau dari pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan strategi organisasi maka misi Puskesmas di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang diantaranya dengan membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam rangka pelayanan prima terhadap masyarakat batu sopang, Puskesmas di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dengan cara memberikan pelatihan.

**3. *Faktor penghambat Pusat Kesehatan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser***

Adapun faktor penghambat dalam strategi puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di desa Batu Kajang :

a. Masih kurangnya sumber daya manusia

Strategi pendukung Sumber Daya pada Puskesmas Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang tidak memadai hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia diantaranya dokter, perawat, bidan dan juga petugas administrasi yang menyebabkan pekerjaan para pegawai puskesmas menjadi double, hal ini tentu saja mempengaruhi mutu pelayanan yang ada di puskesmas Batu Kajang.

b. Adanya SOP yang mengatur prosedur berobat

Sistem Operasional Prosedur berobat yang berbelit dari satu meja ke meja berikutnya membuat tidak efisien dalam pengambilan obat hal ini ditandai dengan masyarakat tidak boleh membawa langsung list berobat dan harus

melalui petugas loket dan ini yang menyebabkan waktu antrian pasien menjadi lebih lama sehingga terjadi penumpukan pasien.

c. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai

Strategi pendukung sumber daya Puskesmas Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang kurang mendukung hal ini dilihat dari Sarana dan Prasarana yang kurang memadai sebab Prasarana yang ada di puskesmas Batu Kajang banyak yang merupakan peralatan bekas sudah lama dari awal tahun berdirinya Puskesmas sampai saat ini belum banyak yang ditambah.

d. Puskesmas Batu Kajang belum memiliki IPAL

Puskesmas Batu Kajang belum memiliki Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) dan tempat pembuangan sampah medis dan rumah tangga, saat ini pihak puskesmas bekerja sama dengan pihak ketiga untuk pembuangan limbah obat-obatan di puskesmas guna mengurangi pencemaran lingkungan setempat.

e. Lahan parkir yang ada di puskesmas masih belum memadai

Kondisi tempat parkir saat ini di Puskesmas Batu Kajang belum memiliki lahan yang luas bahkan area parkir belum di semen sehingga keadaan tempat parkir masih berupa tanah dan batu kerikil.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Setelah mengkaji strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, diperoleh kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan setelah menjalankan strategi berdasarkan visi dan misi Puskesmas Batu Kajang meskipun belum optimal, tetapi Puskesmas tetap melakukan upaya agar Puskesmas bisa menjadi lebih baik lagi, penjelasan itu dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Strategi pusat kesehatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu Kajang sudah dijalankan namun hasilnya belum optimal.
2. Strategi Puskesmas dalam meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat belum memuaskan. Meskipun SDM Puskesmas Batu Kajang sudah cukup memenuhi kebutuhan kerja, Puskesmas Batu Kajang masih memerlukan tenaga tambahan karena masih ada pegawai yang memiliki kerja double sebab Puskesmas Batu Kajang merupakan jenis Puskesmas rawat inap sehingga menyebabkan IGD buka 24 jam, maka dari itu seharusnya ada tambahan tenaga pegawai di Puskesmas Batu Kajang agar tidak bekerja double shif, terkadang bisa juga perawat sebagai bagian tata usaha atau resepsionis bagian pendaftaran, serta alur pasien yang panjang masih menjadi penyebab kurangnya mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu Kajang.
3. Puskesmas melaksanakan penyuluhan seperti Pusling dan Posyandu, memberikan pemahaman kepada pasien tentang prosedur, serta memberikan



pelayanan sesuai kriteria pelayanan pasien. Strategi Puskesmas dalam membangun masyarakat Batu Kajang yang mandiri dalam bidang kesehatan dilakukan melalui sosialisasi disertai lomba guna menciptakan masyarakat yang peduli dan sadar serta mandiri tentang kesehatan.

4. Dalam meningkatkan kerja sama dengan lintas sektor dan mitra usaha dibidang kesehatan, Puskesmas berkerja sama dengan sektor desa, kepala desa, dan CSR. Adapun CSR bekerja sama dengan pihak Puskesmas yaitu Kideco, Pama, Pertrose, Buma, Sims. Sarana dan prasarana sebagai strategi pendukung sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Batu Kajang yaitu sudah terpenuhinya alat medis sekitar 74% yang sudah mencapai 60% dari standar yang ditentukan.
5. Adanya strategi pendukung sumber daya diantaranya sarana dan prasarana dan sumber daya manusia itu sendiri. Sarana dan prasarana sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Batu Kajang dapat dikatakan belum memadai, tetapi tetap diupayakan untuk dilakukan perbaikan dan menambah sarana prasarana sebagai penunjang fasilitas kesehatan untuk keadaan pasien yang lebih baik atau lebih nyaman. Sedangkan, strategi pendukung sumber daya yang berasal dari dalam yaitu sumber daya manusia nya itu sendiri untuk itu pula Puskesmas berupaya agar sumber daya manusia bermutu dapat menjadi tenaga kerja yang produktif maka dari itu berupaya membuat dan menjalankan misi strategi Puskesmas antara lain dengan membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam rangka pelayanan prima terhadap masyarakat dengan cara sudah dilaksanakan pelatihan, dan pegawai mengikuti workshop untuk BTCS, bidan, dan polnik.
6. Faktor penghambat strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Desa Batu Kajang Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser yaitu masih kurangnya sumber daya manusia yang ada di Puskesmas berupa dokter umum, perawat, bidan dan juga petugas administrasi sehingga kinerja petugas Puskesmas menjadi double sehingga mempengaruhi mutu pelayanan di Puskesmas.
7. Adanya permenkes yang mengatur tentang prosedur berobat pasien menyebabkan terjadi penumpukan pasien saat mengantri. Gedung yang digunakan oleh Puskesmas adalah bangunan kantor yang digunakan kembali sebagai bangunan Puskesmas dan ruangan tidak berada di area terbuka. Selain itu, Puskesmas Batu Kajang juga belum memiliki instalasi pengolahan air limbah dan tempat pembuangan sampah medis dan rumah tangga serta lahan parkir yang belum memadai.

### **Saran**

Berikut beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain:

1. Menambah tenaga kesehatan yaitu petugas medis maupun petugas administrasi, agar tidak ada lagi pegawai yang bekerja double.
2. Pemerintah segera mengupayakan pengadaan instalasi limbah, tempat pembuangan sampah medis dan rumah tangga, serta infrastruktur lainnya yang dibutuhkan untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan.

3. Pemerintah secepatnya merenovasi bangunan Puskesmas dan mengadakan perbaikan lahan parkir, khususnya lahan parkir untuk roda dua.
4. Pemerintah lebih memerhatikan penyaluran dana agar mencukupi pembiayaan program kerja dan agar tidak ada lagi keterlambatan, jika dana yang disalurkan tepat waktu maka program-program yang ditetapkan pasti berjalan dengan baik.
5. Pihak Puskesmas memberikan penjelasan tentang prosedur berobat agar tidak terjadi kesalah pahaman.

#### **Daftar Pustaka**

- Adisasmito, Wiku. 2010. Sistem Kesehatan. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Akdon. 2006. Strategimanagement For Education Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan). Alfabeta. Bandung.
- Azhar, Arsyad. 2002 . Pokok Manajemen: Pengetahuan Praktis Bagi Pimpinan dan Eksekutif. Pustaka Pelajar . Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Badeni. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Alfabeta. Bandung.
- David Fred R. 2006. *Manajemen Strategik, Konsep, dan Implementasi* .
- Effedi, F & Makhfudi. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek dalam Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Hadari, Nawawi. 2002. *Manajemen Strategi*. Gadah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadah Mada University Press. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* .UUP AMP YKPN . Yogyakarta.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian: suatu pendekatan proposal*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Martoyo. 2000. *Sumber Daya Manusia*. BFPE. Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M da Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. SAGE Publications. USA.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya. Bandung.
- Monier. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Monier. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munijaya, A.A.Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.