

STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH SERVICE IN THE COMMUNITY HEALTH CENTER (CLINIC) OF IDAMAN MOJOAGUNG MOJOAGUNG DISTRICT JOMBANG REGENCY

Riski Editya Tri Aminingrum

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

ABSTRACT

Health service is one of the most needed services in the society. Therefore, it is needed a strategy within an organization in order to improve the quality of health service. The reason behind the strategy is to maximize the available resources for the achievement of organizational goal as directed. The Choice a good strategy will give you an idea to realize the goals of an organization. The purpose of this study is to describe the strategy for Improving Health Service Quality in clinic of Idaman Mojoagung.

This research uses descriptive with qualitative approach. The location of the research conducted in clinic of Idaman Mojoagung which is located at Miagan 327 Mojoagung Jombang Regency. Research subject taken is Head of clinic, clinic staff and patients. Types of data used are primary data obtained from interviews and secondary data obtained from the processing of data and observations. Analysis technique of data is started from a data collection and eventually conducted conclusion

The results showed that health services in clinic of Idaman Mojoagung are seen from eight indicators of strategies to increase the quality of services by (Tjiptono, 2007), namely, to identify the main determinants of quality of care / services, manage customer expectation, manage evidence of quality of care / services, educate customers / consumers of the care / services, develop a quality culture, create automating quality, follow-up care / services, develop information system of care / services quality. Overall, the strategy was appropriate and showed good results. But there is one indicator related to manage evidence of care / services quality, waiting room facilities for the patient are lacking a lot, Although, it's not too big problem. The clinic should increase the number of patients waiting room. Last, The clinic of Mojoagung was rewarded as Exemplary Health Workers and achievement clinic in 2012, because in serving patients, health service workers are always nice, friendly, polite and non-discrimination so that patients feel satisfied and comfortable during treatment at the clinic of Idaman Mojoagung.

Keywords: Strategy, Quality of service, Clinic of Idaman

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT IDAMAN MOJOAGUNG KECAMATAN MOJOAGUNG KABUPATEN JOMBANG

Riski Editya Tri Aminingrum

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

ABSTRAK

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karenanya diperlukan strategi dalam suatu organisasi demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Alasan perlunya strategi tersebut guna memaksimalkan sumber daya yang ada untuk pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan terarah. Pilihan suatu strategi yang baik akan memberikan gambaran untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Idaman Mojoagung yang beralamat di Jalan Raya Miagan 327 Mojoagung Kabupaten Jombang. Subyek penelitian yang diambil adalah Kepala Puskesmas, Petugas Puskesmas dan pasien. Jenis data yang digunakan adalah data primer diperoleh dari hasil wawancara dan data sekunder di peroleh dari pengolahan data dan observasi. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data dan pada akhirnya dilakukan tahap penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung dilihat dari delapan indikator strategi meningkatkan kualitas jasa menurut (Tjiptono, 2007) yaitu, mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa, mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti pelayanan/jasa, mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa. Secara keseluruhan, strategi tersebut sudah sesuai dan menunjukkan hasil yang baik. Tetapi terdapat satu indikator terkait mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa, pada fasilitas ruang tunggu pasien yang kurang banyak, meskipun bukan masalah yang terlalu besar sebaiknya puskesmas menambah jumlah untuk ruang tunggu pasien. Puskesmas Mojoagung terakhir dinobatkan sebagai Tenaga Kesehatan Teladan dan Puskesmas berprestasi tahun 2012, karena dalam melayani pasien, petugas pelayanan kesehatan selalu bersikap baik, ramah, sopan dan tidak ada diskriminasi sehingga pasien merasa puas dan nyaman saat berobat di Puskesmas Idaman Mojoagung.

Kata kunci : Strategi, Kualitas pelayanan, Puskesmas Idaman

Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat, 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 lambatnya pelayanan yang diberikan oleh para petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, hingga susahny 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.

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 Jombang merupakan salah satu daerah yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan salah satunya meningkatkan 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. Puskesmas di Kecamatan Mojoagung menarik untuk dibahas, karena Puskesmas Mojoagung ini telah berhasil mendapatkan citra positif sehingga mendapat predikat menjadi salah satu Puskesmas Idaman Kabupaten Jombang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dipaparkan dalam latar belakang, maka perumusan masalah yang nantinya akan di lakukan analisis adalah mengenai “Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Idaman Mojoagung Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang?”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi meningkatkan kualitas pelayanan

kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Idaman Mojoagung Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/ kontribusi, sumbangan ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan ilmu administrasi negara, khususnya tentang manajemen pelayanan yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Manfaat Praktis, bagi Puskesmas diharapkan penelitian ini memberikan pemahaman tentang pelayanan yang baik atas pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas mojoagung ini dan juga penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Puskesmas sehingga menjadi Puskesmas percontohan bagi puskesmas-puskesmas kecamatan lain pada khususnya. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang ada dan dapat digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan, bagi Universitas Negeri Surabaya diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan literatur/ referensi, masukan penelitian bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

Kajian Pustaka

Menurut (Tjiptono, 2007:177) dengan judul: *Service, Quality, Satisfaction*, strategi penyempurnaan kualitas jasa tidak semudah membalikkan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas jasa

berdampak terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Jadi strategi adalah seperangkat aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan /organisasi/ seseorang dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan untuk memperoleh keunggulan selama berkompetisi agar lebih baik dari pesaingnya.

Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa

Dalam penelitian ini, strategi penyempurnaan kualitas jasa pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung, mengukur strategi penyempurnaan kualitas jasa terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Idaman Mojoagung yaitu dengan menggunakan teori menurut (Tjiptono, 2007:177) yang dapat dilihat melalui indikator-indikator sebagai berikut: Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa, Mengelola Harapan Pelanggan, Mengelola Bukti (*evidence*) Kualitas Pelayanan/Jasa, Mendidik Pelanggan/Konsumen Tentang Pelayanan/Jasa, Mengembangkan Budaya Kualitas, Menciptakan *Automating Quality*, Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa dan Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa.

Strategi tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Pemilihan strategi yang telah dijelaskan di atas dipilih oleh peneliti karena hal ini mampu diterapkan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung.

Pengertian Kualitas

Pada dasarnya kualitas terbagi menjadi dua, yaitu kualitas produk dan kualitas jasa. Perbedaan secara tegas antara produk dan jasa seringkali sulit untuk didefinisikan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu produk seringkali disertai

dengan pembelian jasa. Meskipun demikian, jasa dapat didefinisikan yaitu menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:6), jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Dalam Pelayanan kesehatan terdapat upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan, seperti adanya Sumber daya kesehatan. Menurut (Notoatmojo, 2010:55), Sumber daya kesehatan adalah semua unsur atau komponen yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan masyarakat dalam rangka upaya peningkatan derajat kesehatan. Upaya-upaya kesehatan yang dilakukan akan membawa pada pembangunan kesehatan yang lebih berkualitas, tujuan dari pembangunan kesehatan itu sendiri adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut (Moleong, 2000:3) adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata (narasi) gambar, pemahaman dari hasil penglihatan.

Lokasi dan Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mojoagung yang beralamat di Jalan Raya Miagan 327. Adapun fokus penelitian memuat rincian pernyataan tentang cakupan yang akan diungkap dalam sebuah penelitian. Mengingat keterbatasan pada peneliti maka peneliti membatasi pengkajian pelayanan publik difokuskan sesuai dengan rumusan masalah, yaitu strategi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di

Puskesmas Idaman Mojoagung. Fokus penelitian dianalisis dengan menggunakan 8 strategi meningkatkan kualitas jasa menurut (Tjiptono, 2007:177), yaitu : Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa, Mengelola harapan pelanggan, Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa, Mendidik pelanggan / konsumen tentang pelayanan / jasa, Mengembangkan budaya kualitas, Menciptakan *automating quality*, Menindaklanjuti pelayanan/Jasa, Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa.

Subyek Penelitian

Adapun pihak-pihak yang dijadikan sebagai sumber informasi dalam sebuah penelitian, antara lain :

Pertama, Kepala Puskesmas Idaman Mojoagung.

Kedua, Petugas Puskesmas Idaman Mojoagung, yaitu dokter, perawat, petugas loket dan petugas laboratorium selaku pemberi pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat.

Ketiga, Pengguna pelayanan yaitu pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang dilakukan dalam kegiatan penelitian dengan tujuan untuk mencari data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah : Dokumentasi, Observasi dan Wawancara.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat bantu yang digunakan untuk mengukur fenomena yang terjadi saat proses penelitian. Penggunaan alat bantu instrumen dalam proses pengumpulan data, menggunakan berupa: kamera dan lembar catatan data lapangan.

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 4 tahap:

Tahap pertama adalah pengumpulan data, dalam hal ini proses pengumpulan data sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan judul penelitian dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari Puskesmas Idaman Mojoagung. Data yang diperoleh berkaitan dengan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Tahap kedua adalah Reduksi Data, yang diperoleh berkaitan dengan strategi-strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung.

Tahap ketiga adalah penyajian data/ analisis data, Penyajian data diperoleh dari Puskesmas Idaman Mojoagung ini berbentuk teks bersifat naratif yang bertujuan agar data yang merupakan hasil dari penelitian mudah untuk dipahami maupun bagan mengenai strategi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Idaman Mojoagung.

Tahap keempat adalah Penarikan Kesimpulan (verifikasi), merupakan langkah akhir dalam suatu proses penelitian. Menarik kesimpulan menjadi hasil inti ingin dicapai dalam suatu penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan strategi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Puskesmas untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatannya.

Pembahasan

Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa di Puskesmas Idaman Mojoagung

Pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat melalui pengelolaan administrasi

kesehatan, informasi kesehatan, sumberdaya kesehatan, upaya kesehatan, pembiayaan kesehatan, peran serta dan pemberdayaan masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, serta pengaturan hukum kesehatan secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, maka perlu memperhatikan delapan strategi orientasi strategi penyempurnaan kualitas jasa menurut (Tjiptono, 2007), strategi tersebut antara lain

Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan/Jasa

Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa merupakan aspek yang penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Idaman Mojoagung, petugas Puskesmas dalam menangani seorang pasien sangat menentukan *image* atau citra dari sebuah puskesmas tersebut, pelayanan yang ramah tamah, jelas sangat diharapkan oleh seorang pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas jasa yang diberikan untuk menyampaikan jasa berkualitas terbaik kepada pasien sudah berjalan dengan baik dalam hal ini pegawai Puskesmas wajib memberikan jasa terbaik kepada pasiennya salah satunya tanpa ada diskriminasi dalam proses pelayanan saat menangani pasien. Pelayanan puskesmas merupakan pelayanan yang ramah tamah, jelas sangat diharapkan oleh seorang pasien. Dengan pemberian pelayanan yang baik terhadap pasien seperti petugas pelayanan kesehatan memberikan penjelasan dan arahan yang baik, mudah dimengerti akan membuat pasien merasa puas. Saat memberikan pelayanan kesehatan, petugas dari Puskesmas Mojoagung bersikap sopan, senyum, sapa dan salam, dengan adanya perlakuan sikap seperti itu pasien akan menjadi lebih tenang dan

senang saat berobat, dalam menangani pasien di Puskesmas Mojoagung tidak ada perlakuan istimewa kepada pasien .

Mengelola Harapan Pelanggan

Pelayanan kesehatan masyarakat dalam setiap pelayanannya mengelola harapan pelanggan adalah hal yang mutlak dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Idaman Mojoagung mengenai pelayanan puskesmas dapat mencapai keberhasilan terbukti dengan banyaknya kegiatan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas seperti pelayanan kesehatan yang baik ataupun penyuluhan-penyuluhan. Kegiatan yang dilakukan menunjukkan bahwa Puskesmas mempunyai sistem kinerja yang baik dan rasa pengabdian untuk melayani masyarakat sangat tinggi. Di Puskesmas Idaman Mojoagung pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bisa dikatakan sudah terpenuhi dengan baik. Meskipun terdapat pasien yang berobat pakai kartu jamkesmas, pelayanan jamkesmaspun tidak dibeda bedakan dengan pasien yang membayar, tidak ada perbedaan, dan prosedurnya pun tidak berbelit-belit.

Mengelola Bukti (*evidence*) Kualitas Pelayanan/Jasa.

Mengelola bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan, dalam hal ini pasien cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa seperti gedung, kendaraan, penampilan karyawan penyedia jasa dan berbagai faktor seperti menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia jasa , misal keramahan dari petugas pelayanan kesehatan, wibawa, ketenangan dan kecermatan. Berdasarkan

hasil penelitian, indikator mengelola bukti kualitas jasa sudah dilaksanakan dengan baik. Petugas pelayanan kesehatan, salah satunya adalah petugas loket pendaftaran melayani dengan baik dan sopan. Disediakan juga beberapa fasilitas seperti televisi ataupun bahan bacaan agar pasien tidak merasa bosan saat mengantri. Tetapi kekurangan dari indikator bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa terletak pada fasilitas di ruang tunggu, dimana kursi pasien kurang banyak sehingga ditemui saat puskesmas ramai pasien ada yang berdiri saat mengantri.

Mendidik Pelanggan/ Konsumen Tentang Pelayanan/Jasa

Membantu pelanggan dalam hal ini adalah pasien yang ada di Puskesmas Idaman Mojoagung dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian jasa secara efektif dan efisien. Banyak hal upaya yang dapat dilakukan untuk mendidik pasien seperti penyedia jasa yaitu petugas pelayanan kesehatan membantu pasien mengenai prosedur atau tata cara menggunakan jasa yang ada di Puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian, mendidik konsumen tentang jasa seperti yang dilakukan oleh petugas pelayanan kesehatan seperti petugas Loket yang ada di Puskesmas yang pertama kali ditemui pasien dari berbagai macam usia pasien yang usianya sudah tua dan pasien yang usianya masih muda, sebagai petugas sudah wajib untuk membantu semua pasien yang kesulitan, seperti contoh seorang ibu yang tidak bisa membaca dan akhirnya petugas menjelaskan secara baik dan runtut mengenai prosedur yang ada di Puskesmas.

Mengembangkan Budaya Kualitas

Indikator mengembangkan budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan secara kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Indikator mengembangkan budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Idaman Mojoagung merupakan puskesmas yang memperhatikan pegawainya, adanya pelatihan-pelatihan untuk para petugas pelayanan kesehatan agar memperoleh ilmu. Indikator menumbuhkembangkan budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi terbukti dengan adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh dokter-dokter di Puskesmas, adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan tersebut dapat menambahkan kualitas yang baik terhadap Puskesmas.

Menciptakan *Automating Quality*

Dalam pelayanan kesehatan menciptakan *automating quality* mutlak diperlukan ada, karena dengan menciptakan *automating quality* sebagai petugas pelayanan kesehatan wajib mengkaji aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen yang membutuhkan otomatisasi (*high tech*). Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan indikator menciptakan *automating quality* seperti pemeriksaan kesehatan yang terdapat di laboratorium yang terdapat di Puskesmas seperti cek darah pakek auto analiser dan auto meter untuk periksa ginjal. Alat-alat yang ada di Puskesmas sudah mengikuti perkembangan jaman yaitu memakai teknologi yang modern. Indikator menciptakan *automating quality* sudah

berjalan dengan baik di tahun 2007 peralatan pada ruang laboratorium sudah lengkap.

Menindaklanjuti Pelayanan/Jasa

Indikator menindaklanjuti pelayanan/jasa diperlukan untuk menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek jasa yang kurang memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan indikator menindaklanjuti jasa adalah dalam pelaksanaannya indikator menindaklanjuti pelayanan/ jasa sudah terlaksana dengan baik. Puskesmas mempunyai kotak saran, fungsi dari kotak saran tersebut adalah sebagai kritik baik ataupun buruk dari pasien yang dapat membangun puskesmas jauh lebih baik dan berkualitas.

Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan/Jasa

Indikator mengembangkan sistem informasi kualitas jasa dapat memberikan sejumlah manfaat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengembangkan sistem informasi kualitas jasa adalah sangat memperhatikan keseluruhan yang ada di dalam puskesmas mulai dari pegawai, program-program, fasilitas yang ada di Puskesmas. Salah satu keberhasilan dari pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas adalah mendengarkan suara pasien, karena dengan adanya sistem informasi dapat meningkatkan kualitas jasa, memberikan banyak manfaat, adanya kritik saran dari pasien dapat melakukan koreksi atas jasa yang buruk yang ada di puskesmas, dalam indikator mengembangkan sistem informasi kualitas jasa di Puskesmas dengan memasukan 'suara pelanggan' dalam pengambilan keputusan sudah dilaksanakan dengan baik, hal itu dilakukan agar kualitas dari Puskesmas dapat terus meningkat.

Kesimpulan

Secara umum, strategi yang telah dilakukan oleh Puskesmas Idaman Mojoagung berjalan dengan baik karena telah memenuhi delapan indikator yang diungkapkan oleh (Tjiptono, 2007), diantaranya adalah indikator mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa, indikator mengelolah arapan pelanggan ,indikator mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa, indikator mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan atau jasa, indikator mengembangkan budaya kualitas, indikator menciptakan *automating quality*, indikator menindaklanjuti pelayanan atau jasa, indikator mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa. Namun terdapat sedikit kekurangan pada indikator mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa meskipun indikator ini tidak terlalu menghambat akan tetapi sebaiknya pada fasilitas ruang tunggu pasien yang kurang banyak yang sering dikeluhkan oleh para pasien saat puskesmas sangat ramai dan pasien harus berdiri untuk mengantri.

Saran

Pada indikator terkait mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa, pada fasilitas ruang tunggu pasien, sebaiknya ruang tunggu pada pasien lebih diperbanyak lagi karena mengantisipasi banyaknya jumlah pasien yang datang di Puskesmas supaya bisa mendapatkan tempat duduk saat mengantri.

Puskesmas Idaman Mojoagung adalah puskesmas yang terpilih sebagai Tenaga kesehatan teladan dan Puskesmas berprestasi tahun 2012. Sebaiknya puskesmas ini melakukan promosi-promosi tentang baiknya Puskesmas Idaman Mojoagung agar dapat dicontoh dan memberi masukan tentang pelayanan

kesehatan untuk puskesmas lainnya.

Daftar Pustaka

- David, Fred R. 2004. *Manajemen Strategis*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Hanafiah, M. Yusuf dan Amri Amir. 1999. *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kerdokteran, EGC.
- Kansil, CST. 1991. *Pengantar Hukum Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Miles, Matthe B., dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong. Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Notoatmojo, Soekidjo. 1996. *Ilmu Kesehatan Masyarakat (prinsip – prinsip dasar)*. Jakarta:Rineka Cipta
- Notoatmojo, Soekidjo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sirajuddin, dkk, 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press
- Siswanto, Hadi.2009. *Etika Profesi*. Yogyakarta: Putka Rihama
- Sondang P. Siagaan. 2004. *Manajemen Stratejik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: C.V Andi offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*.Yogyakarta:C.V Andi offset
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Citra Umbara.