

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BULANG KECAMATAN BULANG

Khalida*, Timbul Dompok, Sahat Sianturi*****

* Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

** Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

*** Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

e-mail: khalidaapriandi@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe a strategy to improve quality inpatient services at the Bulang Health Center Bulang District. This study uses descriptive research method with qualitative approach. This collection process is carried out by means of observation of interview and documentation. Interviews was conducted with Doctor, nurses, and patients in Bulang District. This research analyzed method analysis of Stranght, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT) paying attention to internal and external factors. Based results the study using the SWOT analysis the strategies used by Bulang Community Health Center improve the quality of inpatient services are: (A) Strength-Opportunity SO Strategy namely Improving the quality inpatient services Improving the quality and supply of medicines available also improving work same between employees. (B) strength-threat, Increasing collaboration between the Bulang Health Center and the community. (C) Weakness-Opportunity WO Strategy, which is to to make quality human resources in accordance their profession also repair facilities infrastructure to repair the quality of services at the Puskesmas. (D) Weakness-Threat WT Strategy, Improving, accordance with their fields order to provide good quality services to community Bulang District. Based on these results, hoped Bulang Health Center will improve the quality of services, especially in inpatient services.

Keywords: *Quality; Strategy; Service.*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan oleh karena itu menjadi pendorong bagi pemerintah untuk membangun pelayanan kesehatan. Pembangunan dibidang pelayanan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang lebih tinggi dalam masyarakat. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kesehatan adalah perilaku. Perilaku yang sehat dapat memberi peningkatan pada derajat kesehatan. Oleh Karena itu, sehat merupakan pondasi bagi kehidupan seseorang manusia yang perlu dipelihara.

Pemerintah diberikan kepercayaan untuk melaksanakan peran pelayanan setiap orang. Untuk melaksanakan tugas tersebut pemerintah melakukan peran pelayanan, penataan, perwujudan, dan pembangunan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Jasa pelayanan disediakan kepada berbagai macam instituis pemerintahan dan para aparatur sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Pembentukan bagian kesehatan bagi pemerintah sudah dipandang sebagai ilmu yang penting dan harus dijalankan dengan serius, karena bidang berhubungan dengan hidup orang banyak.

Puskesmas adalah bagian pelayanan yang bertanggung jawab atas kesehatan bagi masyarakat di setiap wilayah kerja masing

masing. Sebagai penyelenggara kesehatan puskesmas wajib memberikan pelayanan yang baik kepada setiap individu. Puskesmas juga merupakan salah satu sarana kesehatan bagi masyarakat yang sulit di jangkau oleh pemerintah.

Tujuan pembangunan sarana dan prasarana dibidang kesehatan agar pelayanan kesehatan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Sarana kesehatan di kecamatan

Bulang hingga saat ini masih berupa Puskesmas 1 unit, Puskesmas pembantu 7 unit sedangkan Rumah Sakit belum tersedia. Puskesmas Bulang ialah satu satunya puskesmas yang terletak di Kecamatan Bulang dan memiliki pelayanan rawat inap sehingga menjadi pilihan masyarakat sebagai tempat pelayanan kesehatan. Berikut adalah data pasien rawat inap di puskesmas Bulang Kecamatan Bulang tahun 2017 dan 2018

Tabel 1 Daftar Pasien Rawat Inap

Bulan	2017	2018
Januari	-	11 Orang
Febuari	-	4 Orang
Maret	12 Orang	10 Orang
April	10 Orang	4Orang
Mei	11 Orang	3 Orang
Juni	23 Orang	7 Orang
Juli	17 Orang	7 Orang
Agustus	11 Orang	3 Orang
September	7 Orang	3 Orang
Oktober	3 Orang	4 Orang
November	10 Orang	-
Desember	12 Orang	-

(Sumber:Puskesmas Bulang)

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Strategi

Strategi adalah pendekatan yang menyeluruh dan menggabungkan berbagai macam alat dalam persiapan manajemen serta menunjukkan pergerakan dalam aktifitas yang besar (KBBI). Menurut Chandler strategi sebagai alat untuk pencapaian tujuan serta mengutamakan sumber daya (Sjafrizal, 2015:347). Sedangkan menurut Effendy, Strategi pada hakikatnya adalah proses yang dilakukam dengan perencanaan dan manajemen untuk mencapai satu tujuan. Dalam pencapaian tujuan proses tersebut harus memiliki cara yang harus disesuaikan dengan keadaan. (Sartika, 2015:21).

Definisi Pelayanan Publik

Keberhasilan dalam menciptakan hubungan antara pemerintah dan yang diperintah merupakan bentuk nyata yang tercantum dalam tugas dan fungsi, pemerintah memiliki tugas dan fungsi utama yaitu pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh pemerintah baik itu pusat maupun daerah akan menjadi tanggung jawab pemerintah.untuk pemberian saran dan masukan kepada pemerintah masyarakat sudah lebih aktif. Maka daripada itu, peran substansi administrasi sangat diperlukan agar dapat mengatur dan mengarahkan segala kegiatan organisasi pelayanan agar mencapai tujuan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Morgan dan Murgatroyd “*quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs*”. Kualitas merupakan bentuk keistimewaan pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat (Mukarom, 2015). Menurut Davidow dan Uttal Pengertian kualitas lebih luas diartikan segala usaha yang dilakukan untuk memberi kepuasan yang maksimal kepada pelanggan (Ismawati, 2016:35) . Adapun definisi pelayanan secara umum, makna pelayanan yang di kemukakan oleh Warela adalah suatu usaha yang menunjukkan pentingnya penerima jasa layanan yang harus aktif didalam membuat atau menjalankan pelayanan itu sendiri (Mukarom, 2015:35). Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengelolaan pelayanan publik diharuskan untuk menata dan melaksanakan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah pedoman yang digunakan sebagai tolak ukur terlaksananya janji penyelenggara kepada masyarakat yang efektif dan berkualitas. Dalam penyusunan standar pelayanan publik harus memperhatikan prinsip, serta kondisi masyarakat.

Analisis SWOT

Analisis SWOT pada dasarnya merupakan proses indentifikasi bermacam unsur yang menentukan pembangunan suatu institusi secara beraturan. Tujuan analisis SWOT adalah untuk melakukan penilaian yang terjadi pada suatu organisasi serta agar lebih tepat merumuskan strategi sesuai dengan kondisi organisasi yang bersangkutan (Sjafrizal, 2015: 246). Faktor internal dan eksternal merupakan kondisi umum dari analisis SWOT untuk mencapai suatu visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pihak yang berkepentingan. Kekuatan utama analisis SWOT adalah teknik ini bisa mengevaluasi lebih jelas dan tajam kondisi suatu perusahaan serta hasil dari serta hasil evaluasi dapat digunakan untuk perumusan strategi pembangunan secara beraturan sesuai dengan kondisi perusahaan dalam menghadapi persaingan antara perusahaan. Istilah SWOT adalah istilah singkatan dari empat kata yaitu kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), Peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*). Keempat unsur SWOT dapat dikelompokkan atas dua faktor pertama faktor internal yang terdiri dari unsur kekuatan dan kelemahan yang pada dasarnya berasal dari institusi tertentu yang kedua faktor eksternal terdiri dari peluang dan ancaman yang berasal dari luar daerah yang mempengaruhi masa depan institusi (Sjafrizal, 2015:247).

Tabel 2 Matrik Analisis SWOT untuk Perumusan Strategi

	STRENGHT (S) Daftar kekuatan yang dimiliki	WEAKNESS (W) Data semua kelemahan yang dimiliki
OPPORTUNITIES(O) semua peluang yang dapat diidentifikasi	Strategi SO Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan semua peluang yang ada	Strategi WO Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan semua peluang yang ada
THREATS (T) Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi	Strategi ST Gunakan semua kekuatan untuk menghindari dari semua ancaman	Strategi WT Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman

(sumber: Fahmi, 2015: 256)

Tabel 3 Penelitian terdahulu

Penulis	Judul	Metode penelitian	Hasil temuan
Wibowo, (N. M. Wibowo, 2012)	Strategi Pengembangan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Berbasis <i>Service Delivery System</i>	Deskriptif Kualitatif	Ada beberapa faktor dari sisi internal yaitu kuantitas SDM, Kualitas SDM, dan kualifikasi SDM serta anggaran
S. S. Wibowo et al (S. S. Wibowo et al., 2014)	Strategi Promosi Perpustakaan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia	Kualitatif	Meningkatkan minat membaca anggota dan karyawan disekitar wilayah instansi . meentukan bagian Publik serta sasaran publik merupakan perumusan strategi yang dilakukan oleh perpustakaan skretariat Jendral DPD RI
Pratama (Pratama, Program, Ilmu, Negara, & Airlangga, 2015)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik(Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)	Deskriptif Kualitatif	Meningkatakan kualitas kerja SDM secara menyeluruh dengan cara mengikut sertakan para pegawai dalam seminar, pelatihan dan pendidikan yang baik dan benar. Memberikan pemahaman SDM terhadap berbagai macam sistem yang dijalankan dengan menerapkan sistem yang bergantian didalam penempatan posisi para staf pegawai.
Avinda, Sudiarta, & Unud,(Avinda et al., 2016)	Strategi Promosi Banyuwangi Sebagai Destinasi Wisata (Studi Kasus Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata)	Kualitatif	aspek kualitas, SDM yang dimiliki sudah mampu untuk menjalankan kegiatan kedinasan. Untuk mewujudkan visi Banyuwangi sebagai daerah tujuan wisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memiiki sistem penatapan strategi yang disebut corporate strategy atau grand strategy dimana

pembuat dan penyusun strategi adalah manajemen puncak.

Setiawan,(Setiawan, 2016)	Strategi Perlindungan Anak Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Kota Bandung	Kualitatif	Tujuan perlindungan anak yaitu agar bisa menjamin terpenuhinya hak-hak anak supaya mereka dapat hidup dan berkembang secara maksimal dan juga mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan tindak kriminal.
---------------------------	--	------------	--

HASIL DAN PEMBAHASAN

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian yaitu, pendekatan deskriptif dalam pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan fokus penelitian pada penelitian kualitatif agar bisa lebih fokus dengan masalah yang ada dan tidak menyebar. Dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini peneliti lebih berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang. Agar tidak meluas maka peneliti berfokus pada Puskesmas Bulang dalam meningkatkan pelayanan rawat inap. Ada dua macam bentuk data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu data primer dan data sekunder. Data primer ialah segala informasi yang didapat dari sumber-sumber primer, yaitu informasi yang didapat dari orang pertama atau narasumber. Data sekunder ialah informasi yang didapat dari pihak ketiga tidak secara langsung melalui narasumber. Lokasi tempat penelitian ini adalah di Puskesmas Bulang Kecamatan Bulang Jl. Zakaria Ahmad kelurahan Bulang. Adapun sebab dipilihnya lokasi penelitian ini adalah sesuai dengan masalah yang akan diteliti yakni Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Bulang Kecamatan Bulang.

Kecamatan Bulang merupakan Salah satu Kecamatan di Kota Batam. Puskesmas Bulang merupakan satu satunya Puskesmas yang berada di Kecamatan Bulang dan terletak di Pulau Buluh Kecamatan Bulang memiliki sarana kesehatan berupa Puskesmas 1 unit, Puskesmas pembantu 7 unit sedangkan Rumah Sakit belum tersedia. Puskesmas Bulang dibangun pada tahun 2016 dan belum memiliki pelayanan rawat inap dan tahun 2017 baru tersedia pelayanan rawat inap. Untuk mencapai visi dari Puskesmas Bulang maka dirumuskan misi sebagai berikut:

1. Melaksanakan program kesehatan masyarakat dalam mewujudkan peningkatan derajat kesehatan
2. Meningkatkan upaya peran serta masyarakat untuk mandiri dalam mewujudkan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
3. Menjalani kerja sama multi sektoral yang mendukung program promotif dan preventif kesehatan
4. Memberikan pelayanan kesehatan yang prima, professional, adil dan merata.
5. Menjalankan tata kelola administrasi yang baik.

Berikut adalah hasil pembahasan dari indikator kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Bulang

Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan. Sebagaimana oleh Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang baik, tentang gambaran situasi dan kondisi yang terjadi bagaimana tata pemerintahan yang baik diterapkan antara lain adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha swasta. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Bulang, Puskesmas Bulang

A. *Tangibles* (berupa sarana dan prasarana yang mencukupi)

Dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, para penerima layanan pasti ingin dapat merasakan pentingnya bukti fisik dari pelayanan tersebut. Bukti fisik dari sebuah pelayanan terdiri dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak pemberi layanan. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Bulang belum lengkap, contohnya SDM di Puskesmas Bulang masih kurang sehingga ada pegawai yang merangkap lebih dari satu pekerjaan.

B. *Empati* (kemauan untuk menegetahui keinginan dan kebutuhan konsumen)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa Puskesmas Bulang tidak pernah membedakan pasien dalam memberikan pelayanan, dan selalu melayani pasien sebaik mungkin.

C. *Realibility* (pemberian pelayanan yang tepat dan benar)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam keahlian, pengetahuan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan. Dalam hal ini Puskesmas Bulang sudah memberikan pelayanan yang baik, tepat dan benar kepada pasien namun Puskesmas Bulang juga harus terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

D. *Responsiveness* (keinginan melayani konsumen dengan cepat)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat. Dalam hal ini Puskesmas Bulang sudah melayani pasien dengan cepat dan tepat dengan melakukan kerjasama antar pegawai mereka berusaha melayani pasien sebaik mungkin, karena satu-satunya Puskesmas di Kecamatan Bulang para pegawai Puskesmas harus lebih cepat lagi dalam menangani pasien agar pasien bisa mendapatkan pelayanan langsung tanpa harus menunggu lama.

E. *Assurance* (tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain: komunikasi, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa Puskesmas Bulang dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat memperhatikan etika dan moral demi menjaga perasaan dan kenyamanan pasien saat di rawat di Puskesmas Bulang.

Sebelum menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang di perlukan teknik analisa SWOT

yang menguraikan tentang kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dihadapi oleh Puskesmas Bulang..

A. Kekuatan (*strength*) Puskesmas Bulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rawat Inap.

Kekuatan pada sebuah instansi adalah kelebihan dari instansi tersebut yang memiliki SDM yang handal serta produk yang bisa diandalkan yang mampu membuat institusi tersebut lebih kuat dibandingkan dengan institusi yang lain. Sebagaimana yang dilakukan oleh Puskesmas Bulang dalam memberikan pelayanan rawat inap untuk masyarakat Kecamatan Bulang. Puskesmas Bulang adalah Puskesmas yang ada di Kecamatan Bulang yang memiliki pelayanan rawat inap. Hal ini tentu saja menjadi kekuatan yang paling besar bagi Puskesmas Bulang.

B. Kelemahan (*weakness*) Puskesmas Bulang dalam memberikan pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Bulang.

Kelemahan merupakan nilai kurang yang dimiliki oleh setiap instansi. seperti halnya di Puskesmas bulang walaupun menjadi satu-satunya Puskesmas di Kecamatan Bulang yang memiliki pelayanan rawat Inap, Puskesmas Bulang juga memiliki kelemahan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat

C. Peluang (*Opportunity*) Puskesmas Bulang dalam memberikan pelayanan Rawat Inap di Kecamatan Bulang.

Peluang adalah nilai tambah yang dimiliki setiap instansi dan juga merupakan keuntungan bagi instansi tersebut. Bentuk

kegiatan yang berfungsi dalam peningkatan pembangunan suatu daerah untuk pencapaian tujuan dari sisi sosial ekonomi peluang tersebut dapat dilihat perannya dari antusiasnya masyarakat terhadap pengembangan daerah karena timbulnya peraturan pemerintah yang baru yang bisa memberikan peluang pembangunan atau karena adanya transisi teknologi dan produk baru yang bisa meningkatkan serta mendorong proses pembangunan daerah atau instansi yang terkait. Di dalam menjalankan tugasnya Puskesmas Bulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap memberikan peluang dan keuntungan terhadap masyarakat yaitu memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan rawat inap tanpa harus jauh-jauh ke kota.

D. Ancaman (*Threat*) dari Puskesmas Bulang dalam memberikan pelayanan Rawat Inap di Kecamatan Bulang.

Ancaman bisa diartikan sebagai suatu kondisi atau kendala yang datang dari luar dan bisa mengakibatkan permasalahan . masalah atau rintangan yang cukup serius bagi daerah atau institusi tertentu .Bahkan kondisi keamanan dan ketertiban umum atau perubahan sudut pandang masyarakat dan kemajuan teknologi informasi dapat pula menimbulkan ancaman tertentu bagi suatu daerah atau instansi.

Seperti halnya Puskesmas Bulang dalam memberikan pelayanan rawat inap di Kecamatan Bulang yang mendapat ancaman dari luar. Meskipun menjadi satu-satunya Puskesmas di Kecamatan Bulang, Puskesmas Bulang juga memiliki ancaman dari luar.

Tabel 4 Matrik SWOT Puskesmas Bulang

Internal Eksternal	Kekuatan(S)	Kelemahan (W)
	1. Puskesmas memiliki pelayanan rawat inap 2 kamr masing masing memiliki 3 ranjang pasien 2. Memiliki obat-obatan yang lengkap. 3. Kerja sama pegawai Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan penyuluhan kesehatan kepada msayarakat	1. Kurangnya SDM. 2. Rangkap Profesi. 3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai.
	Strategi S-O	Strategi W-O
Peluang (O)	1. Meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap (S1,O2) 2. Meningkatkan kualitas serta persediaan obat-obatan yang ada di Puskesmas. (S2,O2) 3. Meningkatkan kerja sama pegawai dalam memberikan pelayanan rawat inap (S3,O3)	1. Meningkatkan kualitas SDM (W1,W2,O1) 2. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas (W2,W3,O3)
1. Adanya peluang Puskesmas Bulang untuk menjadi Puskesmas PONED 2. Dengan adanya pelayanan rawat inap di Puskesmas Bulang menghemat biaya akomodasi bagi masyarakat. 3. Menjadi pelayanan rawat inap sementara sebelum dirujuk ke Rumah Sakit		
Ancaman (T)	Strategi S-T	Strategi W-T
1. Kurang sadarnya masyarakat akan kesehatan 2. Akses ke Puskesmas Bulang yang sulit di jangkau 3. Perilaku masyarakat yang selalu mengkeritik pelayanan Puskesmas melalui media sosial.	1. Meningkatkan kerjasama antara pihak Puskesmas dan masyarakat (S1,T1) 2. Meningkatkan penyuluhan serta kerja sama antara pihak puskesmas dan masyarakat (S3,T1)	1. Meningkatkan SDM yang sesuai dengan bidangnya agar mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas kepada publik.(W3 W2,T2) 2. Meningkatkan sarana dan prasarana agar masyarakat lebih mudah mendapatkan akses pelayanan di Puskesmas Bulang (W3,T2)

(Sumber Data: Hasil Olahan Peneliti,2018)

KESIMPULAN

Menurut ulasan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Berdasarkan Indikator Pelayanan Publik Puskesmas Bulang dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Rawat Inap yaitu:
 - a. *Realibility* (pemberian pelayanan yang tepat dan benar)
Puskesmas Bulang sudah memberikan pelayanan yang tepat dan baik bagi masyarakat namun Puskesmas Bulang juga harus terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan pelayanan terbaik kepada pasien
 - b. *Responsiveness* (keinginan melayani konsumen dengan cepat)
Puskesmas Bulang harus meningkatkan kerja sama antar pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pasien.
 - c. *Assurance* (tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan)
Meningkatkan etika dan moral para pegawai puskesmas demi menjaga kenyamanan pasien saat mendapatkkan pelayanan di Puskesmas.
 - d. *Tangibles* (penyediaan yang memadai sumber daya lainnya)
Meningkatkan sarana dan prasarana di Puskesmas Bulang agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien atau masyarakat.
 - e. *Empathy* (kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen)
Meningkatkan rasa peduli setiap pegawai terhadap segala kebutuhan yang diperlukan oleh pasien atau masyarakat.
2. Berdasarkan analisis SWOT maka Puskesmas Bulang dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap yaitu:
 - a. Strategi yang bersumber dari (*Strength-Opportunity*) yaitu pertama meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Kedua meningkatkan kualitas serta persediaan obat-obatan yang ada di Puskesmas serta meningkatkan kerja sama pegawai dalam memberikan pelayanan rawat inap.
 - b. Strategi yang bersumber dari (*Strength-Threat*) yaitu pertama Meningkatkan penyuluhan serta kerja sama antara pihak puskesmas dan masyarakat.
 - c. Strategi yang bersumber dari (*Weakness-Opportunity*) yaitu Meningkatkan SDM yang sesuai dengan bidangnya supaya mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Dan Meningkatkan sarana dan prasarana agar masyarakat lebih mudah mendapatkan akses pelayanan di Puskesmas Bulang
 - d. Strategi yang berasal dari (*Weakness-Threat*) yaitu yang pertama Meningkatkan SDM yang sesuai dengan bidangnya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat serta Meningkatkan sarana dan prasarana agar masyarakat lebih mudah mendapatkan akses pelayanan di Puskesmas Bulang

DAFTAR PUSTAKA

- Avinda, c. B., sudiarta, i. N., & unud, f. P. (2016). Strategi promosi banyuwangi sebagai destinasi wisata (studi kasus pada dinas kebudayaan dan pariwisata), 4(1), 55–60.
- Fahmi, i. (2015). *Manajemen strategis teori dan aplikasi*. (m. Yunus, ed.). Bandung: alfabeta, cv.
- Ismawati. (2016). Kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) semapaja di kota samarinda. *Ejournal ilmu administrasi negara*, 4(2).
- Mukarom, z. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. (b. A. Saebani, ed.). Bandung:

- cv pustaka setia.
- Pratama, m. H., program, m., ilmu, s., negara, a., & airlangga, u. (2015). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi deskriptif tentang strategi UPTD pengujian kendaraan bermotor tandes kota surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor). *Kebijakan dan manajemen publik*, 3(3), 90–98.
- Sartika, a. (2015). Strategi komunikasi komisi penanggulangan aids (kpa) dalam melakukan sosialisasi hiv/aids di kota batam. *Ejournal ilmu komunikasi*, 3(1).
- Setiawan, a. (2016). Strategi perlindungan anak dalam rangka pelayanan publik di kota bandung. *Politikom indonesiana*, 1(36), 221–234.
- Sjafrizal. (2015). *Perencanaan pembangunan daerah dalam era otonomi* (1st–2nd ed.). Jakarta: pt raja grafindo persada.
- Wibowo, n. M. (2012). Strategi pengembangan pelayanan rawat inap puskesmas, (80), 337–356.
- Wibowo, s. S., komariah, n., kurniasih, n., support, a. P., studi, p., perpustakaan, i., & unpad, f. (2014). Strategi promosi perpustakaan sekretariat jenderal dewan, 2(1), 1–8.