

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK PRATAMA POLRES NIAS

*By* SISKAPUTRI KENANGAN BUNDA MENDROFA

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN PADA  
KLINIK PRATAMA POLRES NIAS**

**SKRIPSI**



Oleh:

**SISKA PUTRI KENANGAN BUNDA MENDROFA**  
NIM. 2320254

**120**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NIAS**  
**2024**

## PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Menurut World Health Organization (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial. Hal ini berarti, bila ada sesuatu penyakit kecil maupun ringan yang merupakan gangguan terhadap kehidupan manusia maka harus diatasi dengan cara penyembuhan dan perawatan dengan berobat di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik agar dapat mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam merealisasikan tingkat kesehatan yang optimal, diperlukan peran serta dari pemerintah, swasta, pribadi atau yayasan untuk memberikan dan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang salah satunya adalah dengan mendirikan berbagai sarana kesehatan, seperti rumah sakit, klinik pengobatan dan bersalin, praktek dokter dan bidan, apotek, laboratorium, gerai optik dan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Banyaknya unit pelayanan kesehatan yang bermunculan seperti apotek, klinik, gerai optik, unit medical checkup akan menimbulkan persaingan. Salah satu prinsip dasar dalam memenangkan persaingan bisnis di unit pelayanan kesehatan adalah menerapkan model bisnis yang tepat untuk perusahaan; jika tidak bisa menerapkan model bisnis yang tepat, maka perusahaan akan kalah bersaing. Penerapan model bisnis yang tepat adalah cara suatu organisasi dapat bertahan. Untuk itu, setiap organisasi harus bisa memanfaatkan sumber daya dan keberadaan unit pelayanan kesehatan secara maksimal.

Menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2019:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Tujuan utama sebuah organisasi atau fasilitas kesehatan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien dengan mengutamakan kualitas pelayanan. Fasilitas kesehatan harus

menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas, sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dan mengurangi keluhan konsumen. Keberhasilan pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan seperti perawat, dokter, dan tim kesehatan lain yang saling menunjang. Tentunya akan memberikan kualitas pelayanan yang terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang, dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/ataupun masyarakat. Oleh karena itu, kesehatan sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Klinik sebagai salah satu pilar utama sistem pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Salsabila & Agustina, 2023).

Klinik Pratama Polres Nias merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya para pasien yang berkaitan dengan kepolisian. Dalam konteks ini, penting untuk menganalisis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik pratama polres nias karena kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien.

Peneliti sebelumnya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar Banda Aceh 2019 M/ 1440 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas Bulukunyi sebagian besar pasien/ keluarga pasien merasa kurang setuju (kurang puas) dilihat dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dengan persentase 38%, daya tanggap (*responsiveness*) 38%, dan jaminan (*assurance*) 38% dan di lihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien kurang berminat untuk datang berkunjung kembali ke Puskesmas Bulukunyi.

Sedangkan hasil peneliti sebelumnya berjudul Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti



Rajamandala Wala Erpurini<sup>1</sup>, Fitri Diana Saleh<sup>2</sup> (2021) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 93 responden di Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bhakti pada Agustus 2022. Analisis tingkat mutu pelayanan medik terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Ibu dan Anak Setya Bakti Tahun 2022, maka kesimpulan penelitian ini adalah Regresi linier sederhana berdasarkan hasil penelitian  $Y = 3,854 + 0,092 R$  kuadrat adalah 0,047 Artinya kontribusi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar  $0,047 \times 100 = 4,7\%$ . Sisanya sebanyak variabel lain tidak terpengaruh oleh penelitian ini.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, terdapat indikasi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan (1) masalah pelayanan kesehatan yang masih rendah sehingga belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan standar klinik. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya fasilitas termasuk peralatan medis, dan ruang tunggu yang kurang nyaman. (2) kurangnya tenaga kesehatan di klinik salah satunya bagian rekam medik, akibatnya masih terdapat beberapa pasien yang belum dibuatkan status pasien dan tidak lengkap mengenai informasi, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain. Selain itu juga masih terdapat tenaga kesehatan yang tidak datang tepat waktu sesuai dengan jam dinas sehingga ini akan menghambat pelayanan yang diberikan kepada pasien. (3) Tenaga kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias sudah berusaha maksimal dalam pelayanannya, tetapi beberapa pasien berharap agar penerapan SOP 3 S (senyum, sapa salam) pada Klinik Pratama Polres Nias lebih di tingkatkan lagi. Seharusnya sebagai pekerja harus mengutamakan kenyamanan pasien dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan atas pelayanan klinik juga dapat kita lihat melalui kotak saran yang ada di Klinik Pratama Polres Nias, menunjukkan masih ada pasien yang memberikan rasa tidak puas. Selain itu dapat kita lihat dari kuisioner kepuasan pasien yang menunjukkan masih ada pasien yang belum puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Klinik Umum Pratama Polres Nias kurang mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai pasien.

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, Klinik Pratama Polres Nias harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sehingga peneliti ingin melakukan penelitian terhadap masalah tersebut dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Metode ini saya gunakan untuk memperoleh gambaran di lapangan dan mendeskripsikan permasalahan yang terjadi sehingga dapat diketahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga dapat mengurangi kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengakat judul: **“Analisis Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias”**.

## 1.2 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti.

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti.

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2018:275), bahwa fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer”.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan, maka dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang:

1. Strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias.
2. Faktor-faktor penghambat dan tantangan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias.

### 1.3 Rumusan Masalah

Masalah dapat diartikan sebagai suatu kesenjangan atau perbedaan antara hasil yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh. Dengan mengetahui permasalahan, maka tindakan yang diambil tepat dan tidak menyimpang dari persoalan yang terjadi.

Menurut Sugiyono (2018), menyebutkan, masalah adalah bentuk kesenjangan antara yang diharapkan dengan realita yang sebenarnya. Sedangkan rumusan masalah adalah pertanyaan yang dibuat oleh peneliti, kemudian pertanyaan tersebut dicarikan jawabannya melalui penelitian, olah data, eksperimen dan lain sebagainya secara ilmiah.

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dan tantangan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:290) bahwa "Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat dan tantangan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:37), mengungkapkan pendapatnya bahwa manfaat penelitian adalah jawaban atas tujuan penelitian yang dibahas

dalam hasil penelitian, guna mendapatkan sistem pengetahuan dalam memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah yang sudah dirumuskan di dalam topik penelitian.

Dari pengertian di atas, maka perlu diketahui bahwa penulisan atau pembuatan manfaat penelitian ini adalah penting dan harus ditulis dengan sebaik-baiknya, diuraikan secara terperinci dan juga gunanya penelitian tersebut dilakukan serta hasil penelitiannya didapatkan. Artinya, informasi yang terdapat didalam karya tulis ilmiah tersebut harus benar-benar ditulis dan pembaca mendapatkan manfaat penelitian tersebut serta memiliki kontribusi, baik untuk pribadi maupun di bidang atau studi tertentu.

45

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya pemahaman teoritis tentang konsep strategi pelayanan kesehatan yang diterapkan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat mendorong peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk memvalidasi atau memperluas temuan yang ada, mengintegrasikan variabel-variabel lain yang relevan, atau menerapkan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang analisis strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias.

45

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Disamping adanya tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka dari hasil penelitian tersebut diharapkan akan memberikan manfaat baik kepada peneliti, lembaga maupun kepada lokasi penelitian dengan uraian sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang perbandingan antara kondisi objektif di lapangan dan teori-teori yang telah dipelajari sehingga adanya pemahaman mengenai kesenjangan antara teori dan terapan yang sesungguhnya secara praktis.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias  
Sebagai penambah referensi hasil-hasil <sup>121</sup> penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa.
3. Bagi Lokasi Penelitian  
<sup>25</sup> Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai strategi pelayanan kesehatan.
4. Bagi peneliti selanjutnya  
<sup>43</sup> Dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih jauh khususnya seputar tentang strategi <sup>75</sup> pelayanan kesehatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Strategi**

##### **2.1.1 Pengertian Strategi**

Pada mulanya konsep strategi digunakan untuk kepentingan militer, yaitu suatu cara, seni rencana, siasat (*trick*) yang digunakan untuk melawan musuh dan untuk memenangkan perang serta untuk mengatasi konflik. Pada tahun 60-70an diadopsi ke dalam dunia bisnis, dan semua konsep digunakan dalam manajemen strategik seperti misi (*mission*), tujuan (*goal*), SWOT Analysis, sasaran (*objective*) dan *strategy*.

Jika dalam dunia militer, strategi digunakan untuk mengalahkan musuh dan memenangkan perang, sedangkan dalam dunia bisnis strategi digunakan untuk memenangkan persaingan. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani: "*Strategos*" (Stratos = militer, dan "ag" = memimpin) yang berarti "*generalship*" atau sesuatu yang dikerjakan para jenderal dalam membuat rencana untuk memenangkan perang.

Namun seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, kajian strategi pun mulai mengalami perkembangan yang cukup pesat. Strategi akhirnya bukan hanya dipakai pada dunia militer akan tetapi diterapkan dalam dunia bisnis dan publik. Hal ini disebabkan kebutuhan organisasi akan adanya strategi menjadi mutlak untuk mempertahankan eksistensi organisasinya. Strategi didesain dan dilakukan untuk mencapai tujuan suatu organisasi baik yang berjangka panjang maupun jangka menengah. Dengan demikian, strategi dapat diartikan sebagai alat (*means*) untuk mencapai tujuan (*ends*). Tujuan adalah keadaan yang diharapkan terjadi dimasa depan.

Keberadaan strategi dalam organisasi bisnis dan publik dapat dilihat dari banyaknya pendapat para ahli tentang definisi strategi yang berhubungan dengan organisasi bisnis dan publik seperti yang dikemukakan oleh Ilham Anugrah (dalam Gerry Jhonson & Kevan

Scholes, 2019), menyatakan bahwa “Strategi sebagai arah dan cakupan jangka panjang organisasi untuk mendapatkan keuntungan melalui konfigurasi sumber daya lingkungan yang berubah untuk mencapai kebutuhan pasar dan memenuhi harapan berbagai pihak.”

Menurut Chandler (dalam Triton, 2017: 15), mengatakan “Strategi adalah penetapan sasaran jangka panjang organisasi, serta penerapan serangkaian tindakan dan alokasi daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut.” Untuk lebih memahami tentang strategi perlu diringkas mengenai komponen-komponen atau unsur-unsurnya.

Menurut Faulkner dan Johnson (dalam Trinton 2017: 15), bahwa “Strategi memperhatikan dengan sungguh-sungguh arah jangka panjang dan cakupan organisasi. Strategi juga secara kritis memperhatikan dengan sungguh-sungguh posisi organisasi itu sendiri dengan memperhatikan lingkungan dan secara khusus memperhatikan pesaingnya.” Strategi memperhatikan secara sungguh-sungguh pengadaan keunggulan kompetitif secara ideal berkelanjutan sepanjang waktu, tidak dengan manuver teknis, tetapi dengan menggunakan perspektif jangka panjang secara keseluruhan.

Menurut Shirley (dalam Salusu, 2018) lebih suka memakai istilah determinan atau faktor yang menentukan. Jadi determinan yang menentukan menurutnya adalah peluang eksternal, kendala-kendala eksternal, kapabilitas eksternal dan nilai-nilai perorangan dari pejabat-pejabat teras.

Menurut Armstrong (dalam Trinton 2017:16) menambahkan bahwa:

Setidaknya terdapat tiga pengertian strategi. Pertama, strategi merupakan deklarasi maksud yang mendefinisikan cara untuk mencapai tujuan dan memperhatikan secara sungguh-sungguh alokasi sumberdaya perusahaan yang penting untuk jangka panjang dan mencocokkan sumberdaya dan kapabilitas dengan lingkungan eksternal. Kedua, strategi merupakan perspektif dimana isu kritis atau faktor keberhasilan dapat dibicarakan, serta keputusan strategis bertujuan untuk membuat dampak yang besar serta jangka panjang kepada perilaku dan keberhasilan organisasi. Ketiga, strategi pada dasarnya adalah mengenai penetapan tujuan (tujuan strategis) dan mengalokasikan atau menyesuaikan sumberdaya dengan peluang (strategis berbasis sumberdaya) sehingga dapat mencapai kesesuaian strategis antara tujuan strategis dan basis sumberdayanya.



Kesimpulan dari Salusu dan kebanyakan penulis sepakat mengenai strategi yaitu:

1. Tujuan dan sasaran. Perlu dipahami bahwa tujuan berbeda dengan sasaran sehingga Harvey mencoba untuk menjelaskannya:
  - a. *Organizational Goals* adalah keinginan yang hendak dicapai diwaktu yang akan datang, yang digambarkan secara umum dan relative tidak mengenal batas waktu, sedangkan
  - b. *Organizational Objectives* adalah pernyataan yang sudah mengarah pada kegiatan untuk mencapai goals: lebih terikat dengan waktu, dapat diukur dan dapat dijumlah dan dihitung.
2. Lingkungan. Harus disadari bahwa organisasi tidak dapat hidup dalam isolasi. Sasaran organisasi senantiasa berhubungan dengan lingkungannya, dimana saja bisa terjadi bahwa lingkungan mampu mengubah sasaran. Sebaliknya sasaran organisasi dapat mengontrol lingkungan. Menurut Shirley peluang dapat terjadi dilingkungan makro yaitu masyarakat luas dan lingkungan mikro yaitu dalam tubuh organisasi itu sendiri. Dan kendala-kendala juga dapat berasal dari lingkungan makro dan mikro.
3. Kemampuan internal. Kemampuan internal oleh Shirley digambarkan sebagai apa yang akan dibuat (*can do*) karena kegiatan akan terpusat pada kekuatan.
4. Kompetisi. Kompetisi ini tidak dapat diabaikan dalam merumuskan strategi walaupun organisasi non profit.
5. Pembuat strategi. Ini juga sangat penting arena menyangkut kompetensi orang yang nantinya akan membuat strategi.
6. Komunikasi. Para penulis secara implisit menyadari bahwa komunikasi yang baik maka strategi bisa berhasil. Informasi yang berada dalam lingkungan harus dikomunikasikan dengan baik sehingga strategi yang dibuat akan menjadi baik sebab strategi pada umumnya bersumber dari hasil pengamatan lingkungan.

Menurut Mintzberg (dalam Hanee 2019:54) konsep strategi itu sekurang-kurangnya mencakup lima arti yang saling terkait, dimana strategi itu adalah suatu:

1. Perencanaan untuk semakin memperjelas arah yang ditempuh organisasi secara rasional mewujudkan tujuan-tujuan jangka panjang.
2. Acuan yang berkenaan dengan penilaian konsistensi ataupun inkonsistensi perilaku serta tindakan yang dilakukan oleh organisasi.
3. Sudut pemosisian yang dipilih organisasi saat memunculkan aktivitasnya.
4. Suatu perspektif menyangkut visi yang terintegrasi antara organisasi dengan lingkungannya, yang menjadi tapal batas bagi aktivitasnya.
5. Rincian langkah taktis organisasi yang berisi informasi untuk mengelabui para pesaing ataupun oposan.

Menurut Mintzberg (dalam Tikson 2023: 6) juga mengemukakan 5P rencana (*plan*), pola (*patern*), posisi (*position*), perspektif (*perspective*), dan permainan atau taktik (*play*) yang kira-kira identik artinya dengan strategi, dengan pengertian sebagai berikut:



1. Strategi adalah rencana (*plan*), Konsep strategi tidak lepas dari aspek perencanaan, arahan atau acuan gerak langkah organisasi untuk mencapai tujuan di masa depan. Strategi tidak selamanya merupakan perencanaan ke masa depan yang belum dilaksanakan, akan tetapi strategi juga menyangkut segala sesuatu yang telah dilakukan di masa lampau.
2. Strategi adalah Pola (*Patern*) Strategi adalah pola (*strategy is patern*) yang selanjutnya disebut sebagai "*intended strategy*", karena belum terlaksana dan berorientasi ke masa depan. Atau disebut juga sebagai "*realized strategy*" karena telah dilakukan oleh organisasi.
3. Strategi adalah Posisi (*Position*) *Strategy is position*, yaitu menempatkan produk tertentu ke pasar tertentu yang dituju. Strategi sebagai posisi menurut Mintzberg cenderung melihat ke bawah, yaitu ke suatu titik bidik dimana produk tertentu bertemu dengan pelanggan, dan melihat keluar, yaitu meninjau berbagai aspek lingkungan eksternal.
4. Strategi adalah Perspektif (*Perspective*) Jika dalam Pola (*Patern*) dan Posisi (*Position*) cenderung melihat ke bawah dan keluar, maka sebaliknya dalam perspektif cenderung melihat ke dalam yaitu ke dalam organisasi dan ke atas yaitu melihat *grand vision* dari perusahaan atau organisasi.
5. Strategi adalah Permainan (*Play*) Ke empat definisi di atas nampak saling berlawanan. Definisi yang ke lima adalah lebih independen, yaitu "*strategy is play*". Strategi adalah manuver tertentu untuk memperdaya lawan atau pesaing.

Setelah menghayati semua itu akhirnya Hax dan Majluf (dalam Salusu 2018: 100) menawarkan rumusan yang komprehensif tentang strategi sebagai berikut:

1. Suatu pola keputusan konsisten, menyatu, dan integral.
2. Menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya.
3. Menyeleksi bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi.
4. Mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya.
5. Melibatkan semua tingkat hirarki organisasi.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan kerangka yang fundamental pada suatu organisasi sehingga organisasi tersebut dapat menyatakan keberlangsungannya, dan pada saat bersamaan dapat bertahan dari lingkungan dan perubahan yang terjadi. Karena konsep di atas terlalu panjang maka Salusu (2018: 101) menawarkan sebuah definisi yaitu: "Strategi adalah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya organisasi untuk mencapai

sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah sekumpulan pilihan kritis untuk perencanaan dan penerapan serangkaian rencana tindakan dan alokasi yang penting dalam mencapai tujuan dasar dan sasaran dengan memperhatikan keunggulan yang kompetitif.

### 2.1.2 Elemen-Elemen Strategi

Menurut Salusu (2018: 64-65) mengemukakan bahwa ada 8 elemen-elemen strategi, yaitu:

1. Seni Situasional  
Dalam masa transisi dari militer ke organisasi, strategi dipandang sebagai suatu seni situasional, yaitu keterampilan bagaimana seorang pejabat eksekutif mendesain keputusan yang berdasarkan pada sumber daya organisasi, nilai-nilai manajerial, dan kemungkinan adanya peluang, tetapi juga tantangan dari lingkungan. Pengertian strategi dengan demikian mulai menyentuh aspek yang penting dan organisasi, yaitu tujuan (*goals*).
2. Tujuan dan Sasaran  
Bahwa strategi dapat didefinisikan sebagai penetapan dari tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Ada tiga komponen penting dalam definisi tersebut, yaitu adanya tujuan dan sasaran, adanya cara bertindak, dan alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut. Kennet Andrews merasa kurang puas dengan definisi itu lantas menggabungkannya dengan ide Ducker dalam suatu definisi baru, strategi adalah pola tujuan atau sasaran yang dinyatakan sedemikian rupa, yaitu yang menegaskan bisnis apa yang digarap organisasi itu atau yang akan digarap dan macam apa atau akan seperti apa organisasi itu.
3. Produk Keunggulan Kompetitif  
Bahwa strategi yaitu produk/lingkup pasar, keunggulan kompetitif, dan sinergi. Unsur pertimbangan geografis, strategi mencakup ruang lingkup yang dapat diartikan dalam kesesuaian produk atau pasar dengan wilayah geografis. Selain itu, disepakati juga pentingnya keunggulan kompetitif dan sinergi.
4. Kebijakan dan Program  
Bahwa strategi adalah keseluruhan tindakan yang ditetapkan sebagai aturan dan yang direncanakan oleh suatu organisasi. Strategi adalah pola tujuan, maksud, sasaran, dan kebijakan umum serta rencana-rencana untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Mengikuti pandangan yang lebih luas dalam melihat gejala strategi, yaitu bahwa istilah itu tidak hanya menunjuk pada visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi yang mendasar, tetapi juga pada strategi kebijakan dan program serta pada metode yang diperluas untuk menjamin bahwa strategi itu dilaksanakan guna mencapai tujuan organisasi.

5. **Destinasi**  
 Dalam rumusan lain strategi sebagai suatu rute menuju ke tempat persinggahan terakhir. Sasaran itulah tempat perhentian. Menetapkan suatu tempat perhentian atau destinasi merupakan pilihan sasaran memilih rute melambangkan keputusan. Mengemudikan kendaraan sepanjang rute itu adalah pelaksanaan dan keputusan tersebut. Tujuan itu adalah penting karena membujuk pada apa yang ingin dicapai di waktu mendatang dan bukan menjelaskan apa yang terjadi saat itu. Itulah sebabnya tujuan dibedakan dari strategi, tetapi harus dilibatkan dalam perumusan strategi.
6. **Sumber Daya dan Lingkungan**  
 Bahwa strategi sebenarnya tidak lain dari suatu rencana kerja untuk memaksimalkan kekuatan suatu pihak dalam menghadapi berbagai kekuatan di lingkungan usaha. Lingkungan ekstern itu haruslah diteliti dengan seksama, yaitu dengan memilih peluang yang tersedia untuk dapat meningkatkan peran serta sambil memperkecil kerugian-kerugian yang timbul dan yang mungkin timbul. Faktor lingkungan telah dipandang sebagai faktor yang memainkan peranan penting dalam menjalankan organisasi tanpa mengingkari hubungannya dengan sumber daya organisasi itu sendiri.
7. **Program Bertindak**  
 Bahwa lingkungan sebagai elemen penting, ia melihat strategi sebagai program bertindak dengan tekad memanfaatkan sumber daya sebaik-baiknya untuk mencapai misi utama organisasi. Namun, Kreiner melihat kelemahan definisi tersebut sehingga merasa perlu untuk pertama-tama memberikan perhatian pada dunia luar dari organisasi tersebut yaitu lingkungan sosial, politik, ekonomi, dan teknologi.
8. **Formulasi Strategi, Arus Keputusan**  
 Bahwa strategi adalah suatu pola dalam suatu arus keputusan-keputusan penting. Walaupun definisi Mintzberg singkat, dianggapnya amat penting karena definisi itu dapat mengoperasionalkan konsep strategi ke dalam (1) kronologi keputusan dan peristiwa (1) analisis perumusan strategi. Selanjutnya dijelaskan bahwa strategi adalah suatu pola dari arus keputusan yang sedang berlangsung yang diarahkan pada penyesuaian dana pengaitan sumber daya organisasi dengan peluang dan kendala lingkungan.

### 2.1.3 Tipe-Tipe Strategi

Tipe strategi coba dikemukakan oleh Koteen (dalam Salusu 2018: 104) walaupun hampir mirip dengan tingkatan strategi sebagaimana yang dikemukakan diatas. Adapun tipe-tipe yang dikemukakan Koteen adalah sebagai berikut:

1. *Corporate strategy* (strategi organisasi). Strategi ini berkaitan dengan prumusan visi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif stratejik yang baru.
2. *Program strategy* (strategi program). Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi stratejik suatu program tertentu.

3. *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya). Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang esensial yang tersedia guna meningkatkan kinerja organisasi. Seperti tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.
4. *Institutional strategy* (strategi kelembagaan). Fokus dari strategi ini ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategis.

Menurut Ranguti (2019: 6) pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu:

1. Strategi Manajemen  
Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro misalnya strategi pengembangan produk, penetapan harga, akuisisi, pengembangan pasar, keuangan dan sebagainya.
2. Strategi Investasi  
Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha melakukan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi atau sebagainya.
3. Strategi bisnis  
Strategi bisnis ini sering juga disebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi strategi organisasi, dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan.

Sementara, menurut Osborne dan Plastrik (2020), peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu:

1. Strategi Pengembangan Struktur  
Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.
2. Strategi Pengembangan Atau Penyederhanaan Sistem Prosedur  
Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.
3. Strategi Pengembangan Infrastruktur  
Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).
4. Strategi Pengembangan Budaya Atau Kultur  
Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

#### 5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

### 2.1.4 Prinsip Mewujudkan Strategi

Untuk menjamin agar supaya strategi dapat berhasil baik dengan meyakinkan bukan saja dipercaya oleh orang lain, tetapi memang dapat dilaksanakan, Hatten dan Hatten (dalam Salusu 2018:72) memberikan beberapa petunjuknya sebagai berikut:

1. Strategi harus konsisten dengan lingkungan, strategi dibuat mengikuti arus perkembangan masyarakat, dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.
2. Setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi, tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila ada banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lain. Jangan bertentangan atau bertolak belakang, semua strategi senantiasa diserasikan satu dengan yang lain.
3. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumberdaya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain. Persaingan tidak sehat antara berbagai unit kerja dalam suatu organisasi seringkali mengklaim sumberdayanya, membiarkannya terpisah dari unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.
4. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya. Selain itu hendaknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.
5. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis. Mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, hendaknya dibuat sesuatu yang memang layak dapat dilaksanakan.
6. Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar. Memang setiap strategi mengandung resiko, tetapi haruslah berhati-hati, sehingga tidak menjerumuskan organisasi ke lubang yang lebih besar. Oleh karena itu strategi hendaknya selalu dapat dikontrol.
7. Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai.
8. Tanda-tanda suksesnya dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit dalam organisasi.

### 2.1.5 Strategi Klinik Polres

Kepolisian Resort (Polres) dapat melaksanakan berbagai strategi klinik kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota kepolisian dan masyarakat di wilayah hukum Polres Nias. Berikut



adalah beberapa strategi klinik kesehatan yang dapat dilakukan oleh

Polres Nias, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Kesehatan Gratis
  - a. Klinik Polres: Menyediakan klinik kesehatan di kantor Polres yang memberikan pelayanan kesehatan dasar gratis untuk anggota kepolisian dan masyarakat. Layanan ini bisa mencakup pemeriksaan umum, pengobatan ringan, dan rujukan ke rumah sakit jika diperlukan.
  - b. Klinik Keliling: Mengoperasikan klinik keliling yang mengunjungi desa-desa terpencil dan area dengan akses terbatas ke fasilitas kesehatan, memberikan pelayanan kesehatan dasar dan penyuluhan.
2. Penyuluhan dan Edukasi Kesehatan
  - a. Program Penyuluhan Kesehatan: Mengadakan program penyuluhan rutin di berbagai tempat seperti sekolah, pasar, dan tempat umum lainnya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan, kebersihan, dan gizi.
  - b. Kampanye Vaksinasi: Bekerja sama dengan dinas kesehatan setempat untuk mengkampanyekan dan melaksanakan program vaksinasi, termasuk vaksinasi anak.
3. Kegiatan bakti Sosial Kesehatan
  - a. Pemeriksaan Kesehatan Massal: Mengadakan kegiatan pemeriksaan kesehatan massal secara berkala di berbagai komunitas untuk mendeteksi dan menangani masalah kesehatan sejak dini.
  - b. Donor Darah: Menyelenggarakan kegiatan donor darah secara rutin untuk membantu memenuhi kebutuhan darah di rumah sakit dan bank darah setempat.
4. Penyediaan Fasilitas Kesehatan
  - a. Peralatan Medis dan Obat-obatan: Menyediakan peralatan medis dasar dan obat-obatan di pos-pos polisi dan Polres untuk penanganan awal kasus darurat sebelum dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap.
  - b. Fasilitas Kesehatan Darurat: Menyiapkan ruang atau area khusus di Polres yang dilengkapi dengan peralatan darurat medis untuk menangani kasus-kasus kecelakaan atau kejadian darurat lainnya.
5. Kerjasama Dengan Instansi Kesehatan
  - a. Kolaborasi dengan Puskesmas dan Rumah Sakit: Menjalin kerja sama dengan puskesmas, rumah sakit, dan dinas kesehatan untuk mendukung program-program kesehatan masyarakat dan memastikan rujukan yang cepat dan tepat bagi kasus-kasus yang memerlukan penanganan lebih lanjut.
  - b. Partisipasi dalam Program Kesehatan Pemerintah: Mendukung dan terlibat aktif dalam program-program kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah atau nasional, seperti program keluarga berencana, pemberantasan penyakit menular, dan lain-lain.

Dengan strategi-strategi tersebut, Polres Nias dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan anggota kepolisian, menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan aman, serta memperkuat hubungan antara kepolisian dan komunitas yang mereka layani.

## 2.2 Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Harbani pasolong (2019:128), bahwa “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2019:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, mengatakan bahwa “Pelayanan Kesehatan Tertentu adalah pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dalam rangka memberikan dukungan kesehatan untuk kegiatan operasional dan untuk mendukung tugas pokok dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang tidak dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.” Dari Peraturan di atas, maka dapat dipahami bahwa pelayanan kesehatan dan kesehatan kesamaptaaan yang diberikan oleh Kepolisian diutamakan kepada pegawai negeri pada Polri. Sebagai warga negara yang mengabdikan kepada pemerintah, Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) dan keluarganya pun mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai hak dasar yang dijamin oleh Pemerintah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Rumkit Bhayangkara adalah Rumkit di lingkungan Polri yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri pada Polri, keluarganya dan masyarakat umum serta pelayanan kedokteran kepolisian.” Rumkit dalam hal ini yang

dimaksud adalah Klinik yang ada di setiap Polres untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi anggota Polri dan masyarakat.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto 2019: 2) yang sebagaimana dikutip di bawah ini: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang mengutamakan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai menurut Moenir (2018: 82), sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini sebagai acuan dari yang melandasi pada perbuatan atau tindakan. Kesadaran kerja bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab dalam memberikan hasil laporan kerja namun lebih kepada meningkatkan hasil kerja dan turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengertian struktur organisasi yang menggambarkan keahlian dan fungsi dari masing-masing bagian sesuai dengan aturan dan tugas yang telah ditetapkan serta sebagai usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji atau tunjangan yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja yang ditingkatkan melalui pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja serta melalui pelatihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan sarana yang menunjang lainnya.



Keenam faktor tersebut merupakan hal hal yang sangat berpengaruh agar terciptanya pelayanan yang prima. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk proses yang dilakukan oleh seseorang baik dalam bentuk publik maupun jasa publik dalam rangka pemberian layanan masyarakat yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan menjadi tanggung jawab dan dilakukan di instansi pemerintahan.

Menurut Ahmad batinggi (dalam Muslim dan Larbiel Hadi, 2017: 33) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian penyerahan pemberitahuan dan sebagainya.

3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulisan yang disebabkan oleh faktor jarak.

Adapun menurut sifatnya, pelayanan dapat digolongkan menjadi tiga bagian yaitu:

1. Pelayanan Murah

Pelayanan murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi dalam pelayanan.

2. Pelayanan Cepat

Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:

- a. Lamanya waktu
- b. Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi
- c. Tanggap terhadap keluhan

3. Pelayanan Ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan ramah adalah:

- a. Ramah tamah
- b. Bersahabat
- c. Sopan
- d. Tidak membedakan pelayanan

<sup>1</sup> Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pemerintahan pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

### <sup>2</sup> 2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator.

Menurut Sinambela dkk. (2019: 6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercemin dari: transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,

kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (dalam Pasolong, 2019:133) antara lain memiliki ciri-ciri seperti: birokratis, terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan. Sinambela dkk. (2019: 129), Mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi serta efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan kepada setiap pegawai negeri pada Polri dan keluarganya untuk mencapai derajat Kesehatan yang optimal. Pelayanan Kesehatan yang dimaksud meliputi :

1. Pelayanan Kesehatan Promotif  
Pelayanan kesehatan Promotif merupakan kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
2. Pelayanan Kesehatan Preventif  
Pelayanan Kesehatan preventif merupakan kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah Kesehatan dan/ atau penyakit.

3. **Pelayanan Kesehatan Kuratif**  
Pelayanan Kesehatan kuratif merupakan kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengendalian pen<sup>20</sup>t, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita terjaga seoptimal mungkin.
4. **Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif**  
Pelayanan Kesehatan rehabilitatif merupakan serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam Masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

<sup>2</sup> Menurut Boediono (2019: 63) Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Adapun hakikat pelayanan prima yang bermutu menurut Boediono (2019: 63) adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum khususnya pelayanan di bidang kesehatan.
2. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan sehingga berhasil guna.
3. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran masyarkat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

### <sup>20</sup> 2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Kesehatan

Dalam upaya memastikan tercapainya tingkat kesehatan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat, pelayanan kesehatan menjadi salah satu elemen fundamental yang harus dikelola secara efektif. Pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek yang tidak hanya berfokus pada pencegahan dan pengobatan, tetapi juga pada promosi kesehatan dan rehabilitasi. Pengelolaan yang baik dari pelayanan kesehatan memerlukan penerapan prinsip-prinsip yang mendasari. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 pasal 3 tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan tertentu di lingkungan kepolisian negara republik indonesia, prinsip-prinsip pelayanan kesehatan antara lain :

- a. objektif, yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan tertentu senantiasa berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan dengan memperhatikan Kode Etik Profesi Kedokteran.
- b. akurat, yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan tertentu senantiasa memperhatikan ketelitian dan kecermatan.
- c. akuntabel, yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan tertentu dilakukan secara terukur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

- d. profesional, yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan tertentu dilakukan sesuai kompetensi dan standar profesi.
- e. nondiskriminasi, yaitu dalam pelayanan kesehatan tertentu senantiasa tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dan
- f. humanis, yaitu dalam pelayanan kesehatan tertentu senantiasa memperlakukan seseorang secara manusiawi.

Pelayannya kesehatan tertentu di lingkungan Polri meliputi:

1. Pelayanan kesehatan tertentu bagi Pegawai Negeri pada Polri dalam rangka tugas operasional; dan
2. Pelayanan kesehatan dalam rangka mendukung tugas pokok dan fungsi Polri.

#### **2.2.4 Standar Pelayanan Publik**

Di Indonesia, penetapan standar pelayanan kesehatan di kepolisian telah diatur melalui beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh berbagai institusi, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Berikut adalah kebijakan utama yang relevan dalam menetapkan standar pelayanan kesehatan di kepolisian:

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menggaris bawahi kewajiban Polri dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi anggotanya, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b dan Pasal 34;
2. Peraturan Kapolri Nomor 17 Tahun 2015 menetapkan standar pelayanan kesehatan yang mencakup berbagai jenis pelayanan medis yang harus disediakan di lingkungan kepolisian, termasuk pelayanan kesehatan umum, gigi, dan mental;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1995 tentang Kesehatan Angkatan Bersenjata dan Kepolisian Negara mengatur tentang penyediaan layanan kesehatan dan fasilitas medis untuk anggota kepolisian, serta standar yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Kepolisian bagi anggota kepolisian,

termasuk persyaratan <sup>114</sup> bagi tenaga medis yang bertugas di fasilitas kesehatan Polri;

5. Peraturan Kepala Bareskrim Polri <sup>108</sup> Nomor 4 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara termasuk prosedur operasional dan standar mutu layanan;
6. <sup>18</sup> Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemberian Layanan Kesehatan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia Prinsip keadilan dalam pelayanan kesehatan bagi anggota kepolisian ditegaskan <sup>17</sup> dalam Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2012 <sup>5</sup> Pasal 3 ayat (1), yang menyatakan bahwa layanan ditetapkan, mencakup layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Standar pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang bermutu dan konsisten. Berikut adalah beberapa komponen yang sebaiknya dijadikan bagian dari standar pelayanan :

1. <sup>105</sup> **105** **rsediaan Pelayanan.** Memastikan bahwa layanan kesehatan tersedia dan dapat diakses dengan mudah oleh semua penerima layanan, tanpa hambatan yang tidak perlu. <sup>110</sup>
2. **Kualitas Pelayanan.** Menjamin bahwa pelayanan kesehatan disediakan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, mencakup diagnosis yang akurat, pengobatan yang tepat, dan perawatan yang aman.
3. **Keadilan dan Non-Diskriminasi.** Memastikan bahwa semua pasien diperlakukan secara adil tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografi mereka.
4. **Keselamatan Pasien.** Menyediakan lingkungan yang aman bagi pasien, termasuk prosedur-prosedur untuk mengurangi risiko infeksi, kecelakaan, atau kerugian lainnya.
5. **Keterjangkauan Finansial.** Memastikan bahwa biaya pelayanan kesehatan tidak memberatkan secara finansial bagi pasien, dengan menyediakan informasi jelas tentang biaya yang terlibat. <sup>122</sup>
6. **Keterlibatan Pasien.** Menggalakkan partisipasi aktif pasien dalam pengambilan keputusan tentang perawatan mereka, dengan memberikan informasi yang komprehensif dan pemahaman yang memadai tentang kondisi mereka. <sup>65</sup>
7. **Komunikasi dan Informasi.** Memastikan komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta keluarga pasien, untuk memastikan pemahaman yang baik tentang diagnosis, prognosis, dan rencana perawatan.
8. **Pelayanan Berkelanjutan.** Menyediakan pelayanan yang berkelanjutan dan koordinasi yang baik antara berbagai layanan



103 kesehatan, termasuk rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi jika diperlukan.

9. **Privasi dan Kerahasiaan.** Menjamin privasi dan kerahasiaan informasi medis pasien, serta menjaga kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.
10. **Edukasi dan Pelatihan.** Memberikan edukasi kepada pasien dan masyarakat tentang kesehatan dan pencegahan penyakit, serta pelatihan kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

### 2.2.5 Faktor Penghambat dan Tantangan Dalam Pelayanan

Menurut Hardiyansayah, (2020: 157), bahwa Faktor penghambat dan tantangan adalah elemen-elemen yang dapat menghalangi atau memperlambat pencapaian tujuan atau target yang telah ditetapkan. Dalam berbagai konteks, baik itu bisnis, pendidikan, pemerintahan, maupun kehidupan pribadi, pengenalan dan pemahaman terhadap faktor penghambat dan tantangan sangat penting untuk merumuskan strategi yang efektif.

Menurut Ratminto & Winarsih Atik, (2019: 163), beberapa faktor penghambat dan tantangan yang umum dihadapi di berbagai bidang, adalah:

1. **Keterbatasan Sumber Daya**  
Sumber daya yang terbatas, baik itu finansial, manusia, atau material, dapat menjadi penghambat utama dalam menjalankan operasional bisnis.
2. **Regulasi Pemerintah**  
Aturan dan regulasi yang ketat dapat membatasi fleksibilitas dan kemampuan perusahaan untuk berinovasi.
3. **Persaingan Pasar**  
Persaingan yang ketat dari perusahaan lain dapat menghambat pertumbuhan dan ekspansi bisnis.
4. **Teknologi**  
Kurangnya akses atau kemampuan untuk mengadopsi teknologi baru dapat menyebabkan ketertinggalan dalam industri.

### 2.2.6 Indikator Strategi Pelayanan

Terdapat berbagai strategi yang berbeda-beda. lalu beberapa strategi lainnya digunakan untuk mencapai tujuan organisasi yang ingin ditetapkan kedepannya, sehingga untuk mengkaji pada strategi pelayanannya digunakan model teori menurut Kooten (dalam Ulfa, 2018) dengan empat indikator yaitu:

#### 1. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)

Strategi organisasi ini ada kaitannya dengan formulasi visi dan misi, tujuan nilai, serta inovasi strategi serta pembatasan yang akan diperlukan, yakni apa yang selanjutnya yang akan dilakukan.

#### 2. Strategi Program (*Program Strategy*)

Strategi ini lebih pada pemberian kepedulian pada implikasi strategi dari sesuatu program tertentu, dan bagaimana akibatnya jika pada suatu program tertentu diperkenalkan ataupun dilancarkan serta bagaimana akibatnya terhadap organisasi.

#### 3. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*)

Strategi ini lebih difokuskan tentang bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dengan cara esensial yang masih ada.

#### 4. Faktor Penghambat dan Tantangan

Dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam konteks pribadi, sosial, maupun profesional, sering kali kita dihadapkan pada berbagai faktor penghambat dan tantangan yang memerlukan strategi khusus untuk diatasi. Faktor penghambat adalah elemen-elemen yang menghalangi atau memperlambat kemajuan atau pencapaian tujuan, sementara tantangan adalah situasi yang menuntut kita untuk berusaha lebih keras atau menemukan solusi kreatif

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu juga memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam berbagai teori yang akan digunakan di dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Sehingga biasanya, penelitian terdahulu juga dapat dijadikan sebagai landasan teori karena memiliki kaitan yang erat dengan penelitian lain yang relevan dan dapat digunakan di dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kajian penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Metode	Hasil/Kesimpulan
1	Nurwahyu (2021)	Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banggae Kabupaten Majene	Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan	Penelitian ini menemukan bahwa Puskesmas Banggae I telah berupaya untuk melakukan beberapa bentuk pengembangan struktur, diantaranya melalui Internalisasi Nilai-Nilai Pelayanan Publik dan Etos Kerja kepada para pegawai, Peningkatan Jumlah Tenaga Sukarela, Penyesuaian Keterampilan Penunjang



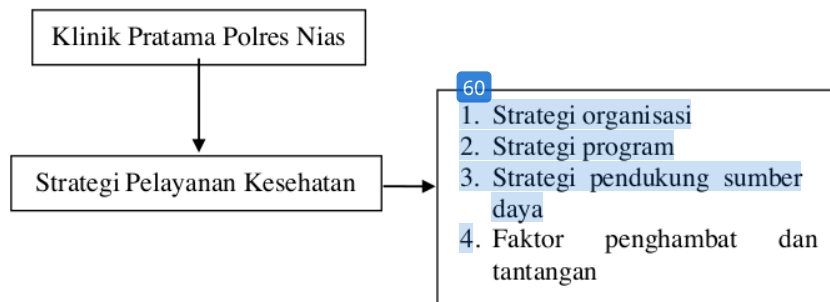
			menjelaskan data yang ada secara sistematis	1 Struktur Dan Pelayanan. Sementara untuk pengembangan prosedur terdapat dua strategi yang dilakukan oleh Puskesmas Banggae I, yakni menyelenggarakan sistem pendaftaran online yang integratif, serta menghadirkan layanan poli prioritas lansia. Selanjutnya, untuk pengembangan fasilitas fisik, tak banyak yang dilakukan oleh Puskesmas ini, selain pengembangan infrastruktur teknologi informasi dalam menunjang sistem pendaftaran online.
2	Desi Ratnasari (2020)	2 Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Perhentian Raja di Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar	Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian Kualitatif, dimana jawaban responden di deskripsikan dan kemudian di analisis oleh penulis	2 Dari hasil pengukuran dari masing-masing indikator tersebut, maka bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas Perhentian Raja dapat dinyatakan baik dan upaya yang di lakukan oleh puskesmas meliputi melakukan pelayanan rujukan, penanggulangan kejadian luar biasa pelayanan kesehatan dasar, bencana, pembinaan kesehatan lingkungan dan sanitasi dan dalam keramahan petugas pada pasien serta sarana dapat di kategorikan baik. Oleh sebab penulis menyarankan salah satu upaya untuk menjamin dan mempertahankan kualitas pelayanan tak kalah pentingnya pengawasan terhadap petugas lebih di ketatkan agar petugas bisa disiplin, profesional dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan maksimal.
3	Fatkhul Manan (2020)	Strategi Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah	7 Metode yang dilakukan dalam penelitian 7 berupa penelitian deskriptif kualitatif dengan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi inovasi pelayanan kesehatan pada RSUD Kota Kendari berupa inovasi sistem

	Sakit Umum Daerah Kota Kendari	<p>7 pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara <i>purposive sampling</i>. Sedangkan teknik analisis data yang menggunakan model analisis deskriptif kualitatif</p>	<p>7 informasi rujukan berbasis aplikasi web mengenai ketersediaan Ruang Rawat Inap atau yang dikenal dengan program inovasi Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan Pasien (SEKAR) dengan sistem informasi layanan ini seluruh Puskesmas yang ada di Kota Kendari dapat memanfaatkan Informasi ini untuk memberikan pelayanan rujukan yang maksimal kepada masyarakat Kota Kendari khususnya bahkan masyarakat Sulawesi Tenggara pada umumnya dengan tujuan meminimalisir keluhan masyarakat tentang ketidakpastian ketersediaan kamar. Dengan adanya informasi ini, penanganan lebih cepat dilakukan sehingga dapat mencegah kematian karena keterlambatan akses pelayanan. Dalam penerapan inovasi ini pihak manajemen RSUD Kota Kendari masih menghadapi beberapa kendala diantaranya kurangnya sosialisasi dan publikasi mengenai layanan kesehatan ini, pemutakhiran data pasien pada setiap kamar rawat menjadi kendala. Selain itu anggaran sebagai pemenuhan ketersediaan sarana penunjang seperti komputer masih terbatas.</p>
--	--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

## 2.4 Kerangka Berpikir

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Sumber: diolah Peneliti (2024)

61  
Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat dijelaskan bahwa Klinik Pratama Polres Nias awalnya hanya sebatas Pos Pelayanan Kesehatan sejak berdirinya Polres Nias, namun fasilitas yang dimiliki oleh juga sangat terbatas yaitu hanya perlengkapan pemeriksaan kesehatan yang dikhususkan bagi anggota Polres Nias. Seiring waktu dengan perkembangan, pada tanggal 3 Februari 2003 ketika AKBP Drs. Flora Dakhi, SH menjabat sebagai Kapolres Nias, Pos Pelayanan Kesehatan Polres Nias diresmikan oleh Inspektur Jenderal Polisi Drs. Dewa KG. Astika sebagai Kapolda Sumatera Utara.

Pada tahun 2021 Pos Pelayanan Kesehatan Polres Nias ditingkatkan menjadi Klinik Pratama Polres Nias dengan fasilitas yang memadai seperti ruang pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KB, Ruang Obat, Ruang Tunggu, Ruang Kasi Dokkes, Pojok Asi, Ruang Lab Sederhana, Kamar Mandi/WC dan Halaman Depan Klinik, Ambulance. Selain itu, Klinik Pratama Polres Nias bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga menerima masyarakat dan terutama anggota Polres Nias yang mempercayakan Faskesnya di Klinik tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dimaksud, Klinik Polres Nias memiliki strategi pelayanan kesehatan yang bertujuan agar proses pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Upaya untuk mendukung strategi pelayanan kesehatan di Klinik ini, maka ada beberapa indikator yang diterapkan agar tujuan pelayanan kesehatan dapat terwujud

40  
yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya dan strategi pendukung dan faktor penghambat, sehingga dapat dipastikan bahwa tujuan didirikannya Klinik Polres Nias untuk memberikan pelayanan kesehatan sangat berdampak bagi personil Polres Nias beserta anggota keluarganya dan juga bagi masyarakat yang memiliki BPJS terdaftar di Klinik tersebut.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

#### 3.1.1 Pendekatan

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif suatu data penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas sosial, sikap dan manusia. Ragam peristiwa, pemikiran dan persepsi orang atau kelompok. Menurut Sugiyono (2018: 213), “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna”.

Maka pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif.

#### 3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *eksplanasi*, dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapat informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

Riset berdasarkan jenis data menurut Suliyanto (2016: 34), dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Dari pendapat di atas, peneliti menetapkan jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena

tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat atau sering juga dikatakan berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.

### 3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018: 55) variabel adalah: "Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya." Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data.

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018: 57).

Berdasarkan judul penelitian yang diambil maka variabel dalam penelitian ini adalah Strategi Pelayanan terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu:

1. Strategi organisasi
2. Strategi program
3. Strategi pendukung sumber daya
4. Strategi kelembagaan

### 3.3 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah memilih dan menetapkan lokasi penelitian sebagai objek yang menjadi sumber data dan informasi sesuai keadaan dan kondisi yang dialami. Lokasi penelitian tersebut adalah dilaksanakan di Klinik Pratama Polres Nias yang beralamat di Jalan Bhayangkara No. 01 Kelurahan Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli.

### 3.4 Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data yang berupa tempat atau asal dari mana informasi atau data diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2018: 147), bahwa <sup>23</sup> untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

- a. <sup>4</sup> Data primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian.
- b. Data sekunder yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak secara langsung atau menggunakan sumber lain <sup>55</sup> untuk memperolehnya.

Berdasarkan pendapat di atas maka <sup>55</sup> dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer.

### 3.5 Instrumen Penelitian

<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif, sehingga dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat, maka peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai.

<sup>3</sup> Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai. Oleh karena itu, kondisi informan pun harus jelas sesuai dengan kebutuhan data agar dapat diakui kebenaran datanya.

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti: angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci.

Menurut Sugiyono (2018: 102), bahwa <sup>12</sup> Instrumen merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting untuk membantu perolehan data dilapangan. Sebelum menyusun instrument penelitian, penting untuk diketahui pula bentuk-bentuk instrumen yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Bentuk Instrumen Tes.
2. Bentuk Instrumen *Interview*.
3. Bentuk Instrumen Observasi.
4. Bentuk Instrumen Dokumentasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menggunakan instrument penelitian dengan berpedoman pada jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan bentuk instrument *interview* dan *observasi*.

### 3.6 Sampel Informan

Menurut Moleong dan Andrianto mendefenisikan informan penelitian, dapat dilihat pada halaman selanjutnya: "Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian (Ardianto 2019: 61-62).

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugianto, adalah: *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti. Maka yang menjadi kunci informasi dalam penelitian ini adalah pegawai/perawat pada Klinik Pratama Polres Nias sebanyak 5 orang, sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2  
Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Thn)	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Aslina Hulu, S.Kep	Pr	45	S1 Keperawatan	Kasi Dokkes Polres Nias
2	dr. Deni Riawati Dakhi	Pr	30	S1 Kedokteran	Dokter Umum
3	Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb	Pr	23	D3 Kebidanan	TKK Bidan
4	Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm	Pr	25	S1 Apoteker	TKK Apoteker
5	Netral Rianto Zebua	Lk	27	D3 Keperawatan	TKK Perawat

Sumber : Peneliti (2024)



### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan data primer yaitu secara langsung dari responden dengan cara:

#### a. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

#### b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden atau kepada pihak/sumber-sumber data yang dianggap perlu.

#### c. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan foto dan dokumentasi di lokasi penelitian.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini ada 4 tahap, yaitu:

#### 1. Pengumpulan Data

Langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengumpulan data. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu, deskripsi dan refleksi.

Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi merupakan catatan yang membuat kesan, komentar, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai.

Catatan lapangan dari observasi dibuat selengkap mungkin oleh peneliti. Penelitian ini, catatan lapangan dibuat penjelasan mengenai jumlah pegawai yang ada.

6

## 2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, langkah kedua proses analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data. Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat. Menggolongkan kedalam pola-pola dengan membuat transkrip penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus. Membuang bagian yang tidak diperlukan atau tidak relevan dengan penelitian sehingga pada akhirnya diperoleh data yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia.

6

## 3. Penyajian Data

32

Setelah proses reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan apa yang telah diteliti sehingga diperoleh kemudahan dalam menafsirkan data.

11

## 4. Penarikan Kesimpulan

Setelah proses penyajian data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan yang sudah ada, tujuannya adalah agar diperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain cara itu bisa juga dengan mendiskusikannya.

Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang, peneliti harus lebih teliti dan berhati-hati

dalam mengambil kesimpulan Mencari dan menemukan data-data yang diperoleh dari lapangan yang berada disekitarnya akan menguatkan kesimpulan yang akan diambil. Hal itu dilakukan agar data yang didapat dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi sebuah kesimpulan yang kokoh.

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

**4.1 Hasil Penelitian**

Deskripsi penelitian bermanfaat untuk memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada tanggal Juli 2023 di Klinik Pratama Polres Nias, peneliti telah memperoleh data-data yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini, sebagaimana dijelaskan berikutnya.

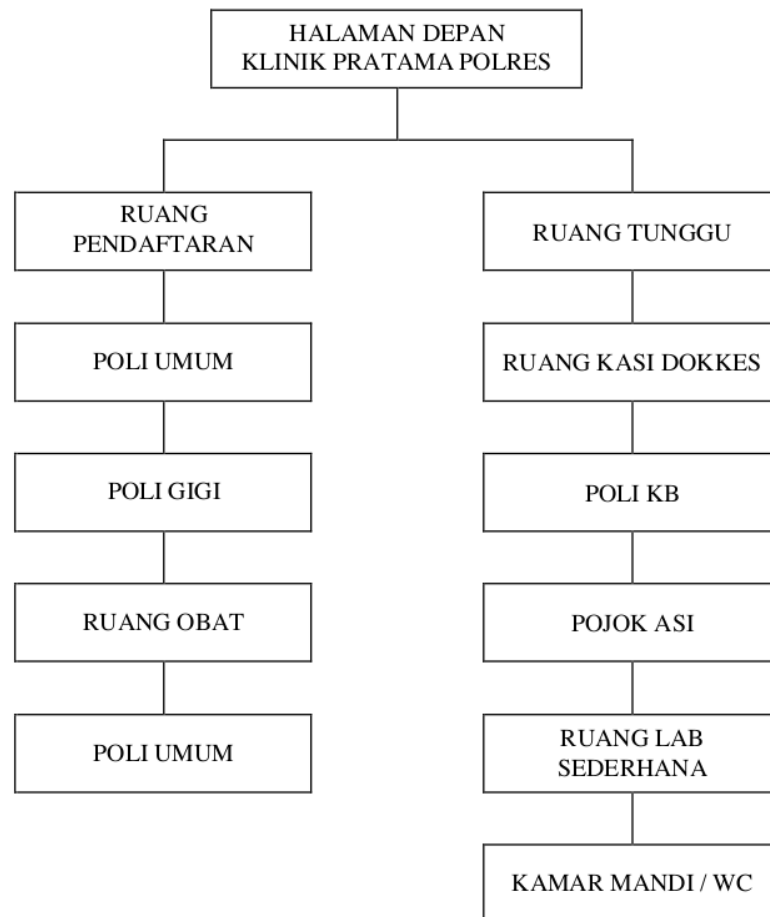
**4.1.1 Profil Klinik Pratama Polres Nias**

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat dijelaskan bahwa Klinik Pratama Polres Nias awalnya hanya sebatas Pos Pelayanan Kesehatan sejak berdirinya Polres Nias, namun fasilitas yang dimiliki oleh juga sangat terbatas yaitu hanya perlengkapan pemeriksaan kesehatan yang dikhususkan bagi anggota Polres Nias. Seiring waktu dengan perkembangan, pada tanggal 3 Februari 2003 ketika AKBP Drs. Flora Dakhi, SH menjabat sebagai Kapolres Nias, Pos Pelayanan Kesehatan Polres Nias diresmikan oleh Inspektur Jenderal Polisi Drs. Dewa KG. Astika sebagai Kapolda Sumatera Utara.

Pada tahun 2021 Pos Pelayanan Kesehatan Polres Nias ditingkatkan menjadi Klinik Pratama Polres Nias dengan fasilitas yang memadai seperti ruang pendaftaran, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KB, Ruang Obat, Ruang Tunggu, Ruang Kasi Dokkes, Pojok Asi, Ruang Lab Sederhana, Kamar Mandi/WC dan Halaman Depan Klinik, Ambulance. Selain itu, Klinik Pratama Polres Nias bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga menerima masyarakat dan terutama anggota Polres Nias yang mempercayakan Faskesnya di Klinik tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dimaksud, Klinik Polres Nias memiliki strategi pelayanan kesehatan yang bertujuan agar proses pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Upaya untuk mendukung strategi pelayanan kesehatan di Klinik ini, maka ada beberapa indikator yang diterapkan agar tujuan pelayanan kesehatan dapat terwujud yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya dan strategi pendukung dan faktor penghambat, sehingga dapat dipastikan bahwa tujuan didirikannya Klinik Polres Nias untuk memberikan pelayanan kesehatan sangat berdampak bagi personil Polres Nias beserta anggota keluarganya dan juga bagi masyarakat yang memiliki BPJS terdaftar di Klinik tersebut. Berikut Profil Klinik Pratama Polres Nias:



Sumber: Klinik Pratama Polres Nias

Gambar 4.1  
Profil Klinik Pratama Polres Nias

#### 4.1.2 Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan individu atau kelompok yang memberikan informasi atau data kepada peneliti sebagai bagian dari studi yang sedang dilakukan. Informan memiliki peran penting dalam mengumpulkan data dan wawasan yang diperlukan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang topik penelitian.

Informan yang telah dipilih dan ditentukan oleh peneliti berperan penting dalam memberikan informasi dan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk memperlakukan informan dengan hormat, menjaga etika penelitian, dan menggunakan metode kualitatif secara deskriptif untuk memaksimalkan kontribusi para informan dalam mensukseskan penelitian.

Berikut data informan yang akan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan peneliti, yaitu:

Tabel 4.1  
Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Thn)	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Aslina Hulu, S.Kep	Pr	45	S1 Keperawatan	Kasi Dokkes Polres Nias
2	dr. Deni Riawati Dakhi	Pr	30	S1 Kedokteran	Dokter Umum
3	Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb	Pr	23	D3 Kebidanan	TKK Bidan
4	Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm	Pr	25	S1 Apoteker	TKK Apoteker
5	Netral Rianto Zebua	Lk	27	D3 Keperawatan	TKK Perawat

Sumber: Peneliti 2024

## 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.2.1 Analisis Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias

Strategi pelayanan kesehatan mencakup pendekatan dan rencana yang diterapkan oleh penyedia layanan kesehatan, pemerintah, dan organisasi terkait untuk meningkatkan akses, kualitas, dan efektivitas pelayanan kesehatan. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang setara ke layanan kesehatan yang

diperlukan, sekaligus menjaga keberlanjutan sistem kesehatan. Michael Porter, seorang ahli strategi bisnis, mengemukakan konsep "*Value-Based Health Care*" yang menekankan pada pemberian pelayanan kesehatan yang fokus pada hasil (*outcome*) bagi pasien dibandingkan dengan volume pelayanan yang diberikan. Menurut Porter (2019), strategi pelayanan kesehatan harus difokuskan pada pencapaian hasil kesehatan terbaik dengan biaya yang efisien. Berikut indikator strategi pelayanan di Klinik Pratama Polres Nias.

### 1. Strategi Organisasi

Polres (Kepolisian Resor) memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah hukumnya. Salah satu aspek dari tugas ini adalah memastikan kesehatan anggota Polres dan masyarakat yang dilayaninya. Untuk mencapai tujuan ini, Polres menerapkan strategi organisasi yang mencakup berbagai langkah dalam pelayanan kesehatan. Berikut adalah beberapa komponen utama dari strategi organisasi yang diterapkan oleh Polres dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dengan membentuk unit pelayanan kesehatan bagi anggota Polres Nias dan masyarakat. Banyak Polres yang memiliki poliklinik atau pos kesehatan yang dilengkapi dengan tenaga medis, seperti dokter dan perawat. Unit ini bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada anggota Polres dan keluarganya, serta masyarakat yang memerlukan pertolongan darurat. Polres juga mengadakan program edukasi kesehatan bagi anggotanya untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya menjaga kesehatan fisik dan mental, termasuk pencegahan penyakit menular dan manajemen stress.

#### a. Strategi Dalam Meningkatkan Komunikasi dan Interaksi

Dalam melaksanakan strategi organisasi, maka peneliti menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu strategi dalam meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pasien, adopsi teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan dan



tantangan terbesar yang dihadapi dalam menerapkan strateg-strategi tersebut.

Berdasarkan analisis data di atas, peneliti melakukan wawancara kepada Aslina Hulu, S.Kep selaku Kasi Dokkes Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024).

*“Menurut saya bahwa strategi yang dilakukan oleh Klinik Pratama Polres Nias dalam meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pasien seperti menyediakan layanan konsultasi medis secara online untuk memudahkan pasien mendapatkan saran medis tanpa harus datang langsung ke klinik,*

*“Selanjutnya Apt. Stefani (124) Lase, S.Farm memberikan pendapat bahwa bekerja sama dengan rumah sakit atau klinik lain untuk rujukan pasien jika diperlukan perawatan lanjutan yang lebih intensif, mencatat preferensi dan kebutuhan khusus pasien untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan memberikan follow-up secara proaktif untuk memastikan pasien mematuhi pengobatan dan jadwal kontrol”*

*“Sementara menurut pendapat dr. Deni Riawati Dakhi selaku Dokter Umum Klinik Pratama Polres Nias menjelaskan bahwa strategi yang dilakukan oleh Klinik Pratama Polres Nias dalam meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pasien dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas yang memadai, seperti Wi-Fi gratis, minuman, dan bahan bacaan.*

*“Sedangkan Netral Rianto Zebua memberikan tanggapan dan menjelaskan bahwa dalam melaksanakan strategi pelayanan kesehatan, Klinik menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur dan layanan yang tersedia di klinik”*

*“Pendapat yang lain diungkapkan oleh Desi Ratna Wati Zega, A.Md.Keb selaku TTK Bidan pada Klinik Pratama Polres Nias mengatakan bahwa para pegawai klinik berperan aktif dalam memberikan pendekatan yang humanis dalam setiap interaksi dengan pasien.*

44

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa strategi Klinik Pratama Polres Nias dalam meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pasien dapat

mencakup berbagai pendekatan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan, kenyamanan pasien, serta penggunaan teknologi informasi dan humanis. Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi dengan pasien, sehingga memperbaiki kepuasan pasien dan hasil perawatan kesehatan.

17

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada banyak cara agar pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan, maka pihak pengelola kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias berupaya maksimal untuk mencapai tujuan pemerintah dalam meningkatkan kesehatan masyarakat sehingga Klinik menerapkan strategi pilihan yang dianggap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan secara khusus anggota Polres dan secara umum meningkatkan kesehatan masyarakat. Strategi pelayanan kesehatan yang baik adalah pendekatan yang dirancang untuk memastikan bahwa sistem kesehatan berfungsi secara optimal, memberikan layanan berkualitas tinggi, dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara efektif.

#### **b. Strategi Dalam Mengadopsi Teknologi Terbaru**

Selanjutnya, Klinik Pratama Polres Nias mengadopsi teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan. Mengadopsi strategi pelayanan kesehatan adalah proses kompleks yang melibatkan perencanaan, implementasi, monitoring, dan evaluasi. Proses ini membutuhkan kolaborasi dari berbagai pihak termasuk pemerintah, penyedia layanan kesehatan, masyarakat, dan sektor swasta. Beberapa langkah utama untuk mengadopsi strategi pelayanan kesehatan seperti melakukan analisis kebutuhan kesehatan masyarakat untuk memahami tantangan yang ada, seperti prevalensi penyakit, akses terhadap layanan kesehatan, dan kebutuhan khusus kelompok rentan, Mengembangkan intervensi yang sesuai dengan kebutuhan

yang telah diidentifikasi, seperti program imunisasi, pengembangan fasilitas kesehatan, atau peningkatan kapasitas tenaga medis. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, organisasi atau pemerintah dapat secara efektif mengadopsi strategi pelayanan kesehatan yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini akan memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan tidak hanya efektif dalam jangka pendek, tetapi juga dapat beradaptasi dan bertahan dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Aslina Hulu, S.Kep selaku Kasi Dokkes Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024), tentang adopsi teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias, yang perlu diperhatikan dan penanganannya, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya teknologi terbaru yang diadopsi dalam pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias adalah dengan Sistem Informasi Manajemen Klinik yaitu mengintegrasikan sistem administrasi, keuangan, inventaris, dan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelaporan analitik yaitu menggunakan data analitik untuk memahami tren kesehatan pasien dan mengoptimalkan pelayanan.”*

*“Sementara Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb selaku TTK Bidan Klinik Pratama Polres Nias memberikan tanggapan yang lain yaitu bahwa teknologi terbaru yang diadopsi dalam pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias adalah dengan mengimplementasikan sistem antrian elektronik untuk mengurangi waktu tunggu pasien.*

*“Pendapat dr. Deni Riawati Dakhi memberikan keterangan bahwa mengelola alur pasien dengan lebih efisien dan mengirimkan pemberitahuan real-time kepada pasien tentang status antrian mereka”.*

*Pendapat lain dari Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm (TKK Apoteker) memberikan penjelasan bahwa Klinik Pratama Polres Nias menyediakan konsultasi pribadi untuk menjelaskan cara penggunaan dan efek samping obat dengan jelas. Kami juga memberikan informasi tertulis yang rinci tentang setiap obat yang diberikan kepada pasien.*

<sup>31</sup> Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa adopsi teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias dapat memberikan banyak manfaat, termasuk peningkatan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan dan menyediakan konsultasi pribadi kepada pasien. Dengan <sup>5</sup> mengadopsi teknologi terbaru ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan

<sup>17</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa perlu mengadopsi segala upaya yang dapat memberikan peningkatan terhadap pelayanan kesehatan sehingga tujuan yang diharapkan dapat terwujud. Tujuan dari mengadopsi strategi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu <sup>70</sup> (SMART). Misalnya, meningkatkan akses ke layanan kesehatan di daerah terpencil dalam waktu lima tahun. Mengembangkan intervensi yang sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi, seperti program imunisasi, pengembangan fasilitas kesehatan, atau peningkatan kapasitas tenaga medis.

### c. Strategi Dalam Menghadapi Tantangan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara kepada Aslina Hulu, S.Kep selaku Kasi Dokkes Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024), tentang tantangan terbesar yang dihadapi dalam menerapkan strategi-strategi yang diterapkan Klinik Pratama Polres Nias dan bagaimana klinik mengatasinya, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa tantangan terbesar yang dihadapi dalam menerapkan strategi-strategi yang diterapkan Klinik Pratama Polres Nias dan <sup>3</sup> bagaimana klinik mengatasinya adalah keterbatasan sumber daya yaitu sumber daya manusia, finansial, dan material yang*

*terbatas. Ini mempengaruhi kemampuan klinik untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal dan Pasien sering kali kurang disiplin dalam menjalankan pengobatan atau tidak mematuhi anjuran medis”*

*“Tanggapan lain dari Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm selaku TKK Apoteker Klinik Pratama Polres Nias mengatakan bahwa tantangan terbesar yang dihadapi dalam menerapkan strategi-strategi yang diterapkan Klinik Pratama Polres Nias dan bagaimana klinik mengatasinya adalah dengan menjaga dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan agar sesuai dengan standar yang diharapkan”*

*“Menurut dr. Deni Riawati Dakhi bahwa tantangan yang dihadapi adalah Fasilitas kesehatan dan tenaga medis sering kali mengalami kekurangan layanan. Ini menciptakan kesenjangan dalam akses ke layanan kesehatan sehingga perlu adanya strategi khusus untuk menanganinya”.*

*“Tanggapan dari Desi Ratna Wati Zega, S.Farm bahwa tantangan yang dihadapi adalah Biaya perawatan yang tinggi dapat menjadi penghalang bagi masyarakat berpenghasilan rendah untuk mengakses layanan kesehatan yang diperlukan, memicu perlu strategi yang dapat digunakan seperti program JKN.*

*“Sementara Netral Rianto Zebua mengatakan bahwa tantangan yang dihadapi adalah Kurangnya pelatihan berkelanjutan untuk tenaga medis dapat menyebabkan penurunan kualitas perawatan dan layanan yang diberikan sehingga strategi dalam meningkatkan kapasitas tenaga medis sangat diperlukan melalui pelatihan.*

**3** Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa menerapkan strategi di Klinik Pratama Polres Nias, seperti di banyak fasilitas kesehatan lainnya, menghadapi sejumlah tantangan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat lebih efektif dalam menerapkan strategi-strategi yang direncanakan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat.

5 Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan beragam, yang dapat menghambat kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan layanan yang efektif, adil, dan berkualitas. Tantangan-tantangan ini menciptakan kebutuhan untuk merancang dan mengimplementasikan strategi yang tepat guna mengatasi masalah tersebut. Dengan strategi yang tepat, pelayanan kesehatan dapat lebih tangguh dalam menghadapi tantangan ini dan lebih efektif dalam memberikan perawatan yang dibutuhkan oleh masyarakat

## 2. Strategi Program

Polres (Kepolisian Resor) merupakan bagian dari kepolisian yang berfungsi melayani masyarakat dalam berbagai aspek, termasuk dalam bidang kesehatan, terutama bagi anggotanya dan masyarakat di sekitarnya. Meski fokus utama Polres bukan pada pelayanan kesehatan, ada beberapa strategi program yang bisa diterapkan oleh Polres dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, baik untuk internal kepolisian maupun masyarakat umum. peneliti menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu strategi layanan kesehatan digital, strategi menghadapi tantangan dalam program kesehatan dan strategi program pencegahan dan edukasi kesehatan.

### a. Strategi Kesehatan Digital

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada anggota Polri dan sekitarnya, maka Klinik Pratama Polres Nias melaksanakan strategi program pelayanan kesehatan yang baik dan tepat.

Berdasarkan analisis data di atas, peneliti melakukan wawancara kepada Aslina Hulu, S.Kep selaku Kasi Dokkes Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024).



*“Menurut saya bahwa cara Klinik Pratama Polres Nias mengadopsi layanan kesehatan digital dalam program-programnya adalah Klinik Pratama Polres Nias menyediakan situs web atau aplikasi yang memungkinkan pasien untuk mendaftar dan membuat janji secara online, mengurangi waktu tunggu dan mempermudah proses administrasi.*

*Tanggapan lain dari Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm mengatakan bahwa Klinik Pratama Polres Nias <sup>78</sup>manfaatkan perangkat kesehatan wearable yang dapat memantau tanda-tanda vital pasien seperti tekanan darah, detak jantung, dan kadar gula darah, dan mengirimkan data ini langsung ke sistem klinik”.*

*“Sementara Netral Rianto Zebua selaku TKK Perawat Klinik Pratama Polres Nias memberikan pendapat yang lain, dengan mengatakan bahwa cara Klinik Pratama Polres Nias mengadopsi layanan kesehatan digital dalam program-programnya adalah menyediakan layanan <sup>27</sup> konsultasi medis melalui video call atau chat, sehingga memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke klinik, dan Integrasi dengan sistem rujukan rumah sakit lain untuk memudahkan proses rujukan pasien yang membutuhkan perawatan lebih lanjut”.*

*“Tanggapan lain diungkapkan oleh Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb (Bidan Klinik Pratama Polres Nias) mengatakan bahwa telah memulai langkah-langkah untuk mengadopsi layanan kesehatan digital, seperti aplikasi mobile JKn Kami menggunakan platform telemedicine untuk konsultasi jarak jauh dengan pasien, yang membantu memperluas akses mereka terhadap layanan medis yang dibutuhkan”.*

<sup>37</sup> Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat menarik kesimpulan bahwa Klinik Pratama Polres Nias mengadopsi layanan kesehatan digital dalam program-programnya melalui beberapa cara sesuai kemampuan. Dengan mengadopsi layanan kesehatan digital ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan <sup>26</sup> memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat.



5 Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Strategi program pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Polres biasanya disesuaikan dengan kebutuhan spesifik wilayah dan anggotanya. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Polres tidak hanya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan anggotanya, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, terutama di daerah-daerah yang mungkin kurang terlayani oleh sistem kesehatan formal. Implementasi strategi yang efektif dapat meningkatkan kinerja Polres secara keseluruhan, karena anggota yang sehat dan sejahtera lebih mampu menjalankan tugas-tugas mereka dengan optimal, sementara masyarakat yang sehat lebih mendukung keamanan dan ketertiban umum.

#### b. Strategi Menghadapi Tantangan

Berdasarkan hasil wawancara kepada dr. Deni Riawati Dakhi selaku Dokter Umum Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024), tentang tantangan terbesar yang dihadapi Klinik Pratama Polres Nias dalam mengimplementasikan strategi program dan bagaimana klinik mengatasinya, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa tantangan terbesar yang dihadapi Klinik Pratama Polres Nias dalam mengimplementasikan strategi program adalah Ketersediaan dan pemeliharaan perangkat keras serta perangkat lunak yang diperlukan untuk layanan kesehatan digital.*

*Cara mengatasinya adalah*

119  
*1). Menggandeng penyedia layanan teknologi untuk mendapatkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran, 2) Menyediakan pelatihan untuk staf medis dan administratif dalam penggunaan teknologi baru. 3). Melakukan investasi secara bertahap dalam infrastruktur teknologi, mulai dari kebutuhan dasar hingga perangkat yang lebih canggih.*

*“Pendapat lain diutarakan oleh Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb selaku TKK Bidan Klinik Pratama Polres*

*Nias, menjelaskan bahwa tantangan terbesar yang dihadapi Klinik Pratama Polres Nias dalam mengimplementasikan strategi program adalah biaya tinggi yang terkait dengan pengadaan, instalasi, dan pemeliharaan teknologi kesehatan digital.*

*Cara mengatasinya adalah: dengan cara mencari pendanaan dari pemerintah, organisasi non-profit, atau kerjasama dengan sektor swasta agar kebutuhan dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat tercukupi karena dana yang disediakan oleh oleh Polres Nias terbatas”.*

*“Sementara Aslina Hulu, S.Kep mengatakan bahwa strategi menghadapi tantangan yang dihadapi dengan cara memprogramkan segala hal kekurangan dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti memprogramkan pengadaan peralatan, pelatihan bagi SDM, dll.*

*“Selanjutnya Netral Rianto Zebua menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi adalah penyakit pasien tidak dapat diprediksi sehingga kekurangan fasilitas kesehatan menjadi masalah.*

44

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat menarik kesimpulan bahwa implementasi strategi program di Klinik Pratama Polres Nias menghadapi berbagai tantangan besar yang memerlukan pendekatan strategis untuk mengatasinya. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat lebih efektif dalam mengimplementasikan strategi program layanan kesehatan digital, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

5

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa menghadapi tantangan dalam pelayanan kesehatan di Polres memerlukan strategi yang komprehensif dan terkoordinasi. Tantangan ini bisa berkaitan dengan akses layanan kesehatan, kualitas layanan, kesejahteraan anggota, dan dukungan masyarakat. Dengan strategi-strategi ini, Polres dapat mengatasi tantangan dalam pelayanan kesehatan, meningkatkan kesejahteraan anggotanya, dan memberikan

kontribusi yang lebih besar kepada masyarakat, terutama dalam menjaga kesehatan dan keselamatan bersama.

### c. Strategi Program Pencegahan dan Edukasi Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara kepada Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb selaku TKK Bidan Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024), tentang program pencegahan dan edukasi kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias, sebagai informan 3 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa program pencegahan dan edukasi kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias adalah melalui kampanye kesehatan dengan menggunakan platform media sosial dan situs web klinik untuk menyebarkan informasi kesehatan, tips pencegahan penyakit, dan gaya hidup sehat.*

*“dr. Deni Riawati Dackhi bahwa melalui Distribusi brosur dan poster di tempat-tempat strategis seperti kantor polisi, sekolah, dan pusat komunitas dan mengadakan acara seperti hari kesehatan, pameran kesehatan, atau jalan sehat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan.”*

*“Tanggapan lain disampaikan oleh Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm selaku TKK Apoteker Klinik Pratama Polres Nias, menjelaskan bahwa program pencegahan dan edukasi kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias adalah dengan mengadakan sesi penyuluhan kesehatan di komunitas, sekolah, dan tempat kerja untuk memberikan informasi tentang penyakit tertentu, cara pencegahan, dan pentingnya pemeriksaan rutin. Melatih kader kesehatan dari kalangan masyarakat yang dapat membantu menyebarkan informasi kesehatan dan memberikan edukasi dasar kepada warga sekitar.*

*“Netral Rianto Zebua juga berpendapat bahwa Klinik Pratama Polres Nias juga menyelenggarakan program skrining rutin untuk deteksi dini penyakit seperti hipertensi, diabetes, kanker, dan penyakit menular dan juga menyediakan layanan vaksinasi untuk penyakit yang dapat dicegah dengan vaksin, serta kampanye imunisasi untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya vaksinasi”.*

*“Sementara Aslina Hulu, S.Kep berpendapat lain yaitu bahwa program pencegahan dan edukasi kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias dilakukan secara terpadu dengan kegiatan penyuluhan tentang pola hidup sehat, pengenalan penyakit yang sering muncul di lingkungan kami, serta promosi program imunisasi. Kami juga aktif mengadakan kampanye kesehatan di komunitas sekitar untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan”.*

<sup>37</sup> Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa program pencegahan dan edukasi kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias dapat dirancang untuk meningkatkan kesadaran kesehatan, mencegah penyakit, dan mempromosikan gaya hidup sehat di kalangan masyarakat. Dengan program-program ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat membantu masyarakat dalam mencegah penyakit, meningkatkan pengetahuan kesehatan, dan mempromosikan gaya hidup sehat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat tetapi juga mengurangi beban penyakit di komunitas.

<sup>1</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi Program Pencegahan dan Edukasi Kesehatan merupakan pendekatan penting dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat dan mengurangi beban penyakit. Program ini bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit, mengurangi risiko kesehatan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan. Implementasi strategi pencegahan dan edukasi kesehatan yang baik dapat mengurangi insidensi penyakit, meningkatkan kesehatan umum masyarakat, dan menurunkan beban pada sistem kesehatan. Edukasi yang efektif mendorong individu untuk mengambil peran aktif dalam menjaga kesehatan mereka, sementara pencegahan membantu menghindari komplikasi dan biaya yang lebih besar di kemudian hari.

### 3. Strategi Pendukung Sumber Daya

Strategi pendukung sumber daya dalam pelayanan kesehatan adalah pendekatan yang digunakan untuk memastikan bahwa semua sumber daya yang diperlukan, baik manusia, material, maupun finansial, tersedia dan dikelola dengan baik untuk mendukung pelayanan kesehatan yang optimal. Implementasi strategi pendukung sumber daya yang baik dalam pelayanan kesehatan memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diberikan secara konsisten, efisien, dan berkualitas. Manajemen yang efektif atas sumber daya manusia, material, dan finansial meningkatkan kemampuan sistem kesehatan untuk merespons kebutuhan masyarakat, mengurangi risiko kegagalan layanan, dan mendukung keberlanjutan program-program kesehatan jangka panjang. Ada beberapa strategi pendukung sumber daya yang perlu diterapkan seperti program pelatihan dan pengembangan untuk staf medis dan non-medis, infrastruktur medis selalu memadai dan up-to-date dan adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional.

#### a. Program Pelatihan dan Pengembangan Untuk Staf Medis dan Non-Medis

Berdasarkan hasil wawancara kepada Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb selaku TKK Bidan Klinik Pratama Polres Nias (Selasa, 02/07/2024), tentang program pelatihan dan pengembangan untuk staf medis dan non-medis pada Klinik Pratama Polres Nias, sebagai informan 3 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa program pelatihan dan pengembangan untuk staf medis dan non-medis pada Klinik Pratama Polres Nias adalah mengadakan pelatihan klinis secara berkala tentang penanganan penyakit, prosedur medis terbaru, dan teknologi kesehatan<sup>84</sup> kini. Mendorong staf medis untuk mengikuti program sertifikasi dan akreditasi yang diakui secara nasional dan internasional.*

*“Pendapat lain diungkapkan oleh Aslina Hulu, S. Kep mengatakan bahwa melatih staf untuk menjadi penyuluh kesehatan yang efektif, mampu memberikan edukasi kesehatan kepada pasien dan komunitas, dan Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja staf dan program pelatihan untuk memastikan efektivitas dan melakukan perbaikan jika diperlukan”.*

*“Sementara Netral Rianto Zebua selaku TTK Perawat Klinik Pratama Polres Nias memberikan tanggapan yang lain yaitu bahwa program pelatihan dan pengembangan untuk staf medis dan non-medis pada Klinik Pratama Polres Nias adalah menyediakan pelatihan untuk staf administrasi tentang manajemen klinik, pengelolaan rekam medis elektronik (RME), dan keterampilan komunikasi. Mengajarkan keterampilan layanan pelanggan untuk memastikan pasien menerima pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional.*

*Selain itu, Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm menjelaskan bahwa program pelatihan yang diberikan adalah memberikan pelatihan tentang penggunaan alat-alat medis dan teknologi kesehatan terbaru untuk memastikan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan medis. Melatih staf dalam penggunaan sistem informasi kesehatan, termasuk rekam medis elektronik, sistem pendaftaran, dan aplikasi kesehatan lainnya.*

*“Tanggapan lain juga diungkapkan oleh dr. Deni Riawati Dakhi menjelaskan bahwa sebagai dokter di klinik ini, kami terus menerus mengikuti pelatihan untuk memperbarui pengetahuan kami tentang diagnosis terkini dan metode pengobatan yang efektif. Kami juga melakukan diskusi rutin tentang studi kasus untuk meningkatkan keterampilan diagnosa dan penanganan penyakit”.*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa program pelatihan dan pengembangan untuk staf medis dan non-medis di Klinik Pratama Polres Nias bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. engan program pelatihan dan pengembangan yang komprehensif ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat memastikan



bahwa staf medis dan non-medis mereka selalu terampil, kompeten, dan siap memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa program pelatihan dan Pengembangan untuk Staf Medis dan Non-Medis dirancang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan peran masing-masing. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan efisiensi operasional di lingkungan medis. Program pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan klinis, dan kemampuan diagnostik staf medis agar tetap up-to-date dengan perkembangan terkini di bidang kedokteran. Program ini juga bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar medis dan protokol klinis terbaru.

#### **b. Infrastruktur Medis Selalu Memadai dan Up-To-Date**

Berdasarkan hasil wawancara kepada dr. Deni Riawati Dakhi selaku Dokter Umum Klinik Pratama Polres Nias (Kamis, 04/07/2024), tentang Klinik Pratama Polres Nias memastikan bahwa infrastruktur medis selalu memadai dan *up-to-date*, sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa Klinik Pratama Polres Nias memastikan bahwa infrastruktur medis selalu memadai dan up-to-date adalah menetapkan rencana jangka panjang untuk pengembangan infrastruktur medis, termasuk pembaruan peralatan dan fasilitas. Melakukan evaluasi rutin terhadap keadaan infrastruktur saat ini untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan atau upgrade.*

*“Sementara Aslina Hulu, S.Kep menjelaskan bahwa Klinik Pratama Polres Nias memastikan melakukan menginvestasikan dalam pengadaan peralatan medis terbaru untuk meningkatkan akurasi diagnosis dan efisiensi perawatan”.*



*“Selanjutnya Netral Rianto Zebua Memperbarui teknologi peralatan medis yang ada untuk memastikan kompatibilitas dan kinerja yang optimal, dan mengembangkan rencana jangka panjang untuk pengembangan infrastruktur medis yang dapat memenuhi kebutuhan pertumbuhan dan perubahan dalam pelayanan kesehatan”.*

*“Sementara Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb selaku TKK Bidan Klinik Polres Nias memberikan tanggapan lain yaitu bahwa Klinik Pratama Polres Nias memastikan bahwa infrastruktur medis selalu memadai dan up-to-date adalah 1) Memastikan bahwa semua peralatan medis mematuhi standar kesehatan dan regulasi yang berlaku, baik dari otoritas lokal maupun nasional, 2) Memperoleh sertifikasi dan akreditasi untuk fasilitas kesehatan, yang mencakup pemenuhan infrastruktur medis yang diperlukan, 3) Menjadwalkan dan melaksanakan pemeliharaan rutin untuk memastikan bahwa peralatan medis tetap dalam kondisi yang optimal, 4) Merespons dengan cepat terhadap perbaikan yang diperlukan agar tidak mengganggu kontinuitas pelayanan kesehatan.*

*“Sedangkan Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm menjelaskan bahwa dengan memberikan pelatihan reguler kepada staf tentang penggunaan peralatan medis baru dan up-to-date untuk memastikan penggunaan yang efektif dan aman”.*

3

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti memberikan kesimpulan bahwa untuk memastikan bahwa infrastruktur medis di Klinik Pratama Polres Nias selalu memadai dan terbaru, beberapa langkah penting yang dapat dilakukan. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah di atas, Klinik Pratama Polres Nias dapat memastikan bahwa infrastruktur medis mereka tidak hanya memadai dan *up-to-date*, tetapi juga mampu mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi masyarakat yang dilayani.

66

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Infrastruktur medis yang selalu memadai dan up-to-date adalah landasan penting untuk menjamin

layanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan efektif. Infrastruktur medis mencakup fasilitas fisik, peralatan medis, teknologi informasi, serta sistem pendukung lainnya yang memungkinkan institusi kesehatan, seperti rumah sakit atau klinik, untuk beroperasi dengan optimal. Infrastruktur medis yang selalu memadai dan up-to-date memastikan bahwa fasilitas kesehatan dapat beroperasi dengan efisien, menyediakan layanan berkualitas tinggi, serta menjaga keselamatan pasien dan staf. Pembaruan berkelanjutan dalam hal teknologi, fasilitas, dan pelatihan sangat penting untuk memenuhi standar medis modern dan menghadapi tantangan masa depan.

### c. Adopsi Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil wawancara kepada Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm selaku TKK Apoteker Klinik Pratama Polres Nias (Kamis, 04/07/2024), tentang adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias, sebagai informan 4 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias adalah memfasilitasi kolaborasi antara tim medis, memperbaiki pengawasan pasien dan koordinasi perawatan lintas spesialis.*

*Pendapat lain oleh Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb menjelaskan bahwa adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias menggunakan sistem otomatis untuk melacak persediaan obat dan alat medis, mengurangi kemungkinan kehabisan stok atau pemborosan.*

*“Menurut Aslina Hulu, S.Kep mengungkapkan bahwa adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias adalah mengidentifikasi tren kesehatan masyarakat dan memprediksi kebutuhan pelayanan berdasarkan data historis, dan menggunakan analisis data untuk memantau kinerja klinik, seperti waktu tunggu pasien, throughput pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien.”*

*“Sementara Netral Rianto Zebua selaku TKK Perawat Klinik Pratama Polres Nias berpendapat lain, dengan menjelaskan bahwa adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias adalah menggunakan teknologi keamanan yang canggih untuk melindungi data medis sensitif pasien dari akses yang tidak sah atau kebocoran informasi.*

*“Selanjutnya dr. Deni Riawati Zega, A.Md.Keb mengatakan bahwa adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias adalah memfasilitasi transfer informasi yang mulus antara Klinik Pratama Polres dengan rumah sakit, laboratorium, dan penyedia layanan kesehatan lainnya”.*

37

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa adopsi teknologi informasi dapat signifikan meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias melalui beberapa cara. Dengan menerapkan teknologi informasi dalam operasionalnya, Klinik Pratama Polres Nias dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, sambil memastikan keamanan dan privasi informasi yang dijamin.

17

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa adopsi Teknologi Informasi (TI) dalam dunia kesehatan adalah proses di mana organisasi medis atau institusi kesehatan mulai menggunakan teknologi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan manajemen informasi. Penggunaan TI di sektor kesehatan telah menjadi faktor penting dalam modernisasi sistem perawatan kesehatan, terutama dalam mendukung diagnosis, perawatan, dan administrasi medis.

#### 4. Strategi Kelembagaan

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di klinik Polres Nias, strategi kelembagaan yang efektif perlu diterapkan. Klinik di bawah

Polres perlu memiliki struktur organisasi yang jelas dan fungsional. Setiap personel, mulai dari tenaga medis hingga staf administrasi, harus memiliki <sup>111</sup> peran dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Penunjukan seorang koordinator pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan klinik dapat membantu dalam koordinasi yang lebih baik. Klinik Polres bisa memperluas jejaring kerjasama dengan rumah sakit rujukan, dinas kesehatan, dan lembaga terkait lainnya. Kerjasama ini memungkinkan klinik untuk mendapatkan dukungan berupa pelatihan, peralatan medis, serta alih pengetahuan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### <sup>5</sup> a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara kepada Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb selaku TKK <sup>5</sup> Bidan Klinik Polres Nias (Kamis, 04/07/2024), tentang kualitas sumber daya manusia menjadi faktor pendukung yang utama pada Klinik Pratama Polres Nias, sebagai informan 3 mengatakan bahwa:

<sup>5</sup> “Menurut saya bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor pendukung yang utama pada Klinik Pratama Polres Nias dimana Klinik Pratama Polres Nias memperhatikan pengembangan profesional staf melalui pelatihan berkala untuk memperbarui keterampilan medis, manajerial, dan teknis mereka. Memiliki SDM yang didorong untuk berinovasi mendorong adopsi teknologi baru dan praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan, menghasilkan perbaikan berkelanjutan dalam operasional klinik.

“Selanjutnya dr. Deni Riawati Dakhi menanggapi bahwa memiliki SDM yang memiliki kemampuan adaptasi dan ketahanan yang tinggi terhadap perubahan lingkungan, termasuk krisis kesehatan seperti pandemi, dapat mempertahankan kontinuitas layanan kesehatan yang optimal, dan mematuhi regulasi, standar etika, dan pedoman klinis yang relevan adalah inti dari kualitas SDM yang baik, yang mendukung integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap klinik.”

“Tanggapan lain diungkapkan oleh Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm selaku TKK Ap<sup>5</sup>eker Klinik Pratama Polres Nias bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor pendukung yang utama pada Klinik Pratama Polres Nias dimana Dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya yang memiliki keterampilan klinis yang kuat dapat memberikan perawatan yang berkualitas tinggi kepada pasien.

“Sementara Aslina Hulu, S.Kep selaku Kasi Dokkes Klinik Pratama Polres Nias memberikan penjelasan yang berbeda yaitu bahwa memiliki kualitas SDM yang tinggi ditandai dengan adopsi prinsip etika profesional yang tinggi, seperti menghormati privasi pasien, integritas dalam praktik medis, dan komunikasi yang efektif.

Pendapat lai diungkapkan oleh Netral Rianto Zebua menjelaskan bahwa kemampuan memimpin dan mengelola tim medis serta administratif dengan efektif adalah kunci untuk meningkatkan kolaborasi dan efisiensi operasional, dan memiliki SDM yang mampu mengidentifikasi masalah dengan cepat dan menemukan solusi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan”.

<sup>64</sup> Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor pendukung utama dalam keberhasilan operasional Klinik Pratama Polres Nias. Melalui investasi dalam pengembangan SDM yang berkelanjutan dan fokus pada kualitas profesionalisme serta etika, Klinik Pratama Polres Nias dapat memastikan bahwa mereka <sup>23</sup> terus memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat yang dilayani.

<sup>1</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pendekatan terstruktur dan terpadu sangat penting untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Penguatan struktur organisasi, peningkatan <sup>79</sup> kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, penerapan standar operasional prosedur (SOP), dan pengelolaan anggaran yang efektif merupakan elemen kunci. Selain itu, kerjasama dengan lembaga eksternal, peningkatan infrastruktur, serta evaluasi berkala

memastikan bahwa klinik dapat memberikan layanan kesehatan yang efisien, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan anggota Polri serta masyarakat. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, responsif, dan berkelanjutan di Klinik Pratama Polres Nias

#### **b. Tantangan Utama Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil wawancara kepada Aslina Hulu, S.Kep selaku Kasi Dokkes Klinik Pratama Polres Nias (Kamis, 04/07/2024), tentang hal yang menjadi tantangan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias, yang perlu diperhatikan dan penanganannya, sebagai informan 1 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa yang menjadi tantangan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias adalah Keterbatasan fasilitas kesehatan, termasuk kurangnya ruang perawatan, alat medis, dan sumber daya lainnya, dapat mempengaruhi kualitas dan cakupan pelayanan.*

*“Selanjutnya menurut dr. Deni Riawati Dakhi menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi adalah kurangnya dokter, perawat, dan tenaga kesehatan terlatih bisa membatasi kemampuan klinik untuk memberikan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas dan tantangan dalam menyediakan pelatihan terus-menerus dan pengembangan profesional bagi staf medis dan non-medis”.*

*“Sementara Netral Rianto Zebua selaku TKK Perawat Klinik Pratama Polres Nias juga memberikan tanggapan yang berbeda yaitu bahwa yang menjadi tantangan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias adalah keterbatasan anggaran untuk pengadaan peralatan medis, penggantian dan perbaikan infrastruktur, serta pengadaan obat-obatan dan perlengkapan medis”.*

*“Demikian juga Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb memberikan keterangan yang lain yaitu bahwa kemampuan masyarakat untuk membayar biaya layanan*

*kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kunjungan dan kepatuhan pengobatan.*

*“Pendapat lain juga dijelaskan oleh Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm bahwa tantang yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman tentang pentingnya pencegahan penyakit, perawatan diri, dan pengobatan yang tepat waktu dapat menghambat upaya pencegahan dan pengobatan, dan tantangan dalam memastikan bahwa pasien mengikuti per<sup>31</sup>atan dan terapi yang direkomendasikan secara konsisten”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa beberapa tantangan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan cakupan pelayanan kesehatan mereka, memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan lebih baik.

<sup>17</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tantangan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan meliputi berbagai aspek, seperti keterbatasan sumber daya (tenaga medis, anggaran, dan fasilitas), resistensi terhadap perubahan terutama dalam adopsi teknologi, serta birokrasi yang menghambat inovasi. Kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis, dukungan yang minim dari pihak terkait, dan keterbatasan teknologi juga menjadi hambatan. Tantangan lain termasuk pemantauan yang tidak efektif, keterbatasan jangkauan layanan, ketidakpuasan publik, serta kondisi infrastruktur yang kurang memadai. Mengatasi tantangan ini memerlukan komitmen, kerjasama, dan peningkatan kapasitas kelembagaan yang berkelanjutan.

### **c. Faktor-Faktor Pendukung Utama**

Berdasarkan hasil wawancara kepada dr. Deni Riawati Dakhi selaku Dokter Umum Klinik Pratama Polres Nias (Kamis,



04/07/2024), tentang faktor-faktor pendukung utama yang membantu klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada Klinik Pratama Polres Nias, sebagai informan 2 mengatakan bahwa:

*“Menurut saya bahwa faktor-faktor pendukung utama yang membantu klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada Klinik Pratama Polres Nias adalah 1) ketersediaan tenaga medis yang terlatih dengan baik, termasuk dokter umum, spesialis, dan perawat, yang mampu memberikan perawatan yang komprehensif dan berkualitas tinggi kepada pasien, 2) Ketersediaan dan pemeliharaan peralatan medis mutakhir yang mendukung diagnosis tepat dan perawatan efektif,*

*“Sementara Aslina Hulu, S.Kep menjelaskan bahwa faktor-faktor pendukung utama yang membantu klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada Klinik Pratama Polres Nias adalah 1) Fasilitas yang dirancang untuk kenyamanan pasien dan efisiensi dalam memberikan pelayanan, 2) Manajemen yang efektif dalam mengelola sumber daya manusia, keuangan, dan peralatan untuk memastikan efisiensi operasional dan kontinuitas pelayanan, dan 5) Komunikasi yang efektif dan kerjasama antarstaf untuk meningkatkan koordinasi dalam perawatan pasien dan pengambilan keputusan medis.”*

*“Demikian juga Netral Rianto Zebua selaku TKK Perawat Klinik Pratama Polres Nias memberikan tanggapan yang lain yaitu bahwa faktor-faktor pendukung utama yang membantu klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada Klinik Pratama Polres Nias adalah 1) Penggunaan teknologi untuk konsultasi jarak jauh dan monitorisasi pasien yang memperluas cakupan pelayanan kesehatan, 2) Program edukasi kesehatan kepada pasien untuk meningkatkan kesadaran tentang pencegahan penyakit, pengobatan yang tepat, dan gaya hidup sehat.*

*Pendapat lain, dijelaskan oleh Apt. Stefani Grace Lase, S.Farm 1) Komitmen untuk mematuhi standar kualitas dan regulasi yang relevan dalam pelayanan kesehatan, termasuk akreditasi klinik, 2) Responsif terhadap kebutuhan kesehatan spesifik masyarakat lokal, termasuk penanganan masalah kesehatan yang khas*

*untuk daerah tersebut, 5) emantauan kinerja secara teratur untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan dan mengidentifikasi area untuk perbaikan."*

*"Sementara Desi Ratna Wati Zega, A.Md. Keb memberikan pendapat lain mengatakan bahwa di bidang kebidanan merasa didukung dengan baik oleh adanya program pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala. Selain itu, dukungan dari tim medis lainnya dalam menangani kasus-kasus yang kompleks juga menjadi faktor pendukung yang sangat membantu."*

Berdasarkan <sup>102</sup> hasil wawancara di atas, peneliti memberi kesimpulan bahwa beberapa faktor pendukung utama yang membantu Klinik Pratama Polres Nias dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat memastikan bahwa mereka dapat <sup>2</sup> memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas kepada masyarakat yang mereka layani.

<sup>17</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Polres mencakup beberapa aspek penting. Penguatan struktur organisasi dengan peran dan tanggung jawab yang jelas sangat penting untuk operasional yang efektif. <sup>55</sup> Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan tenaga medis, juga menjadi faktor kunci. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti rekam medis elektronik (EMR), mempermudah administrasi dan meningkatkan akurasi data. Selain itu, kerjasama antar lembaga, seperti dengan rumah sakit dan dinas kesehatan, memperluas jaringan dukungan. Alokasi anggaran yang tepat dan peningkatan infrastruktur memastikan klinik memiliki sumber daya dan fasilitas yang memadai. Evaluasi dan pemantauan rutin juga penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan.

#### 4.2.2 Pembahasan

<sup>23</sup> Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat memberikan penjelasan tentang strategi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Klinik Pratama Polres Nias. Untuk melakukan analisis strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias, perlu mempertimbangkan beberapa aspek strategis yang mendasarinya, yaitu:

##### 1. Aksesibilitas dan lokasi

Klinik Pratama Polres Nias berada di lokasi strategis yang mudah diakses oleh masyarakat, meskipun kondisi geografis dan infrastruktur di Nias mungkin mempengaruhi aksesibilitas. Strategi untuk meningkatkan akses meliputi pemberian layanan darurat, jadwal yang fleksibel, dan mungkin juga penggunaan teknologi telemedicine untuk mencakup area yang lebih luas.

Aksesibilitas dan lokasi merupakan faktor penting dalam peningkatan strategi pelayanan kesehatan, terutama di wilayah seperti Polres Nias, yang mungkin memiliki tantangan geografis dan infrastruktur. Para ahli sepakat bahwa aksesibilitas adalah kunci dalam memastikan masyarakat, termasuk personel Polri, dapat memperoleh pelayanan kesehatan dengan mudah dan cepat. Menurut WHO, aksesibilitas mencakup jarak fisik, waktu tempuh, dan kemudahan memperoleh pelayanan. Di wilayah yang terpencil atau memiliki infrastruktur jalan yang terbatas seperti Nias, masalah aksesibilitas dapat memperlambat penanganan kesehatan yang efektif.

Implikasi Klinik Polres Nias menjelaskan bahwa di Nias, yang memiliki karakteristik geografis berupa perbukitan dan kondisi jalan yang kadang tidak memadai, tantangan aksesibilitas lebih besar. Oleh karena itu, para ahli menekankan pentingnya optimalisasi fasilitas kesehatan di daerah ini dengan memperbaiki infrastruktur jalan,

menyediakan layanan medis bergerak, atau klinik satelit yang lebih dekat dengan lokasi penduduk atau anggota Polri.

## 2. Penggunaan Teknologi Informasi

Adopsi teknologi informasi, seperti rekam medis elektronik (RME), telah membantu Klinik Pratama Polres Nias dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Sistem RME memungkinkan pengelolaan informasi pasien secara terpadu, mempercepat proses diagnosis, dan memungkinkan koordinasi perawatan yang lebih baik antara dokter dan tim medis lainnya. Selain itu, telemedicine juga menjadi strategi penting dalam memberikan layanan kesehatan jarak jauh kepada masyarakat yang sulit dijangkau.

Dari uraian di atas, maka dapat diketahui dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurwahyu (2021) dengan judul penelitian “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banggae I Kabupaten Majene” dengan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan strategi pelayanan kesehatan, Puskesmas menyelenggarakan sistem pendaftaran online yang integratif, serta menghadirkan layanan poli prioritas lansia. Selanjutnya, untuk pengembangan fasilitas fisik, tak banyak yang dilakukan oleh Puskesmas ini, selain pengembangan infrastruktur teknologi informasi dalam menunjang sistem pendaftaran online.

## 3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia, termasuk dokter, perawat, dan staf non-medis, merupakan faktor krusial dalam kesuksesan strategi pelayanan kesehatan. Klinik Pratama Polres Nias berupaya memastikan bahwa staf mereka terus mengikuti pelatihan dan

pengembangan profesional untuk mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan yang tinggi. Ini termasuk tidak hanya pelatihan klinis, tetapi juga pelatihan manajerial dan teknologi untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen krusial dalam peningkatan strategi pelayanan kesehatan di Polres Nias, terutama karena keberadaan tenaga kesehatan yang kompeten dan manajemen yang efisien sangat mempengaruhi kualitas layanan. Menurut pendapat para ahli bahwa, salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan kesehatan adalah ketersediaan tenaga medis yang merata, terutama di daerah terpencil. Distribusi yang tidak seimbang sering mengakibatkan kekurangan tenaga kesehatan di area yang membutuhkan, sehingga memengaruhi efektivitas layanan. Tenaga medis yang terbatas memperburuk penanganan kesehatan, terutama saat terjadi krisis atau wabah.

Menurut teori manajemen SDM dari Torrington et al. (2017), efisiensi dalam pengelolaan SDM meliputi penugasan yang tepat berdasarkan keterampilan, manajemen waktu yang efektif, serta sistem monitoring kinerja yang baik. Manajemen SDM yang buruk dapat menyebabkan burnout, ketidakpuasan kerja, dan menurunnya kualitas pelayanan.

Implikasi di Polres Nias yaitu Manajemen SDM di Polres Nias memerlukan pengelolaan yang lebih baik untuk mengoptimalkan sumber daya yang terbatas. Para ahli menyarankan penerapan sistem rotasi staf agar tenaga medis tidak kelelahan dan bisa tetap termotivasi. Selain itu, penggunaan teknologi untuk monitoring kinerja dan evaluasi tenaga kesehatan bisa membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada staf.

#### 4. Kemitraan dengan Institusi Kesehatan lainnya

Kolaborasi dengan rumah sakit, laboratorium, dan spesialis lain di daerah atau di luar daerah membantu memperluas cakupan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh Klinik Pratama Polres Nias. Ini termasuk rujukan pasien untuk perawatan lanjutan dan konsultasi, yang mendukung pendekatan terpadu dalam mengelola kesehatan masyarakat secara holistik.

Kemitraan dengan institusi kesehatan lainnya menjadi <sup>123</sup>salah satu strategi penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan fasilitas seperti Polres Nias. Menurut teori kolaborasi inter-organisasi yang dikemukakan oleh Lister et al. (2021), kemitraan antara institusi tidak hanya soal berbagi sumber daya fisik, tetapi juga melibatkan transfer pengetahuan dan teknologi. Kolaborasi dengan institusi kesehatan yang lebih maju dapat membantu klinik-klinik kecil untuk meningkatkan kapasitas mereka melalui pelatihan staf dan adopsi teknologi baru yang mungkin belum mereka kenal.

Implikasi di Polres Nias adalah bahwa kemitraan dengan institusi kesehatan yang lebih besar bisa difokuskan pada peningkatan kemampuan teknis tenaga medis. Ini dapat melibatkan program telemedicine untuk membantu dokter lokal mengakses konsultasi dari spesialis, atau pelatihan dalam penggunaan teknologi baru seperti alat diagnostik canggih. Transfer teknologi dan pengetahuan ini akan sangat bermanfaat bagi klinik yang belum memiliki akses luas terhadap perkembangan terbaru di dunia medis.

Ahli manajemen kesehatan, seperti Porter dan Lee (2020), berpendapat bahwa kemitraan dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan melalui standarisasi prosedur, alur rujukan yang lebih jelas, dan manajemen pasien yang lebih baik. Kolaborasi ini memungkinkan institusi kesehatan kecil seperti



97 klinik Polres untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat tanpa harus menangani semua masalah secara mandiri.

Implikasi di Polres Nias menjelaskan bahwa untuk meningkatkan efisiensi, klinik Polres Nias dapat bekerja sama dengan rumah sakit rujukan terdekat untuk memastikan proses rujukan berjalan dengan lancar dan cepat. Selain itu, protokol medis yang diterapkan bersama dengan mitra yang lebih besar akan membantu klinik menjaga standar kualitas layanan yang lebih tinggi. Standarisasi ini mencakup rujukan pasien, diagnosa, hingga prosedur perawatan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan

## 5. Pendidikan Kesehatan dan Promosi Kesehatan

Strategi pencegahan dan promosi kesehatan menjadi fokus utama Klinik Pratama Polres Nias. Melalui program edukasi kepada masyarakat, klinik berupaya meningkatkan kesadaran 33 tentang pentingnya gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, dan pengelolaan kondisi kesehatan kronis. Ini tidak hanya membantu 53 mengurangi beban penyakit yang dapat dicegah, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Pendidikan kesehatan dan promosi kesehatan adalah dua strategi kunci yang saling melengkapi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, terutama di daerah terpencil seperti Polres Nias. Menurut ahli kesehatan masyarakat, seperti Green dan Kreuter (2019), 77 pendidikan kesehatan adalah proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu tentang kesehatan mereka. Pendidikan ini melibatkan penyebaran informasi melalui program pelatihan, lokakarya, atau penyuluhan. Tujuan utama pendidikan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran dan pemahaman



individu tentang isu-isu kesehatan sehingga mereka dapat mengambil tindakan preventif atau pengobatan yang tepat.

Implikasi di Polres Nias diketahui bahwa program pendidikan kesehatan dapat difokuskan pada pelatihan khusus bagi tenaga kesehatan dan anggota Polri mengenai penyakit umum yang terjadi di daerah tersebut, seperti penyakit infeksi, malaria, dan penyakit yang berkaitan dengan kondisi geografis. Pendidikan ini juga bisa diarahkan kepada keluarga personel Polri dan masyarakat sekitar <sup>33</sup> untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya menjaga kesehatan, gaya hidup sehat, dan pengobatan dini. Ahli kesehatan menekankan bahwa pendidikan kesehatan berkelanjutan sangat penting untuk daerah terpencil agar masyarakat dan tenaga medis selalu up-to-date dengan informasi kesehatan terbaru.

Pendidikan kesehatan sering kali disampaikan melalui metode formal, seperti sesi pelatihan atau seminar yang bersifat terstruktur. Menurut para ahli, seperti Tones dan Tilford (2021), pendidikan formal yang terencana penting untuk memastikan pemahaman yang mendalam. Sementara itu, promosi kesehatan biasanya dilakukan melalui metode informal, seperti kampanye sosial, iklan layanan masyarakat, atau penggunaan media massa dan media sosial, yang bertujuan <sup>104</sup> untuk menjangkau audiens yang lebih luas dengan pesan-pesan sederhana tetapi efektif.

Implikasi di Polres Nias, pendidikan kesehatan dapat dilakukan dalam bentuk pelatihan rutin bagi personel kesehatan dan anggota Polri mengenai topik seperti pertolongan pertama, penanganan penyakit endemik, atau kesehatan mental. Sementara promosi kesehatan dapat dilakukan melalui kampanye kesehatan di media lokal, penggunaan poster di klinik dan fasilitas Polres, serta melalui penyuluhan kesehatan yang melibatkan masyarakat setempat. Promosi kesehatan yang efektif di wilayah terpencil seperti Nias juga bisa mencakup

kegiatan komunitas, seperti gotong royong untuk menjaga kebersihan lingkungan atau olahraga bersama.

## **6. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**

Klinik Pratama Polres Nias secara teratur melakukan evaluasi terhadap kinerja dan efektivitas strategi pelayanan kesehatan mereka. Evaluasi ini meliputi pengumpulan umpan balik dari pasien, pemantauan indikator kinerja kesehatan, dan identifikasi area-area untuk perbaikan. Pendekatan ini memastikan bahwa klinik selalu adaptif terhadap kebutuhan dan dinamika kesehatan masyarakat yang mereka layani.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan merupakan dua elemen penting dalam pengelolaan <sup>5</sup> kualitas pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan strategi pelayanan kesehatan di Polres Nias, penerapan evaluasi yang konsisten dan proses perbaikan yang terus menerus sangat diperlukan. Menurut Donabedian (2020), evaluasi dalam pelayanan kesehatan mencakup pengukuran kualitas layanan melalui tiga aspek utama: struktur, proses, dan hasil. Evaluasi yang efektif membantu organisasi kesehatan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dengan cara yang lebih sistematis. Evaluasi juga berfungsi untuk memverifikasi apakah layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan.

Implikasi di Polres Nias diketahui bahwa Evaluasi di Polres Nias bisa mencakup penilaian struktur, seperti fasilitas kesehatan yang tersedia, penilaian proses seperti alur pelayanan atau prosedur kerja, serta penilaian hasil seperti kepuasan pasien dan tingkat kesembuhan. Dengan melakukan evaluasi berkala, klinik di Polres Nias dapat mengidentifikasi kelemahan dalam sistem yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, seperti kurangnya tenaga medis atau peralatan yang memadai. Evaluasi ini penting untuk melihat efektivitas

implementasi program pelayanan dan kualitas pengelolaan sumber daya manusia serta fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan tersebut di atas, maka peneliti membahas hasil wawancara berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu

### **1. Strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias**

Klinik Pratama Polres Nias, sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang berada di lingkungan Kepolisian, telah mengembangkan strategi yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Berikut ini adalah strategi pelayanan kesehatan yang diterapkan, yaitu:

#### **a. Komitmen Terhadap Pelayanan Berbasis Kebutuhan**

Klinik Pratama Polres Nias menempatkan pelayanan berbasis kebutuhan sebagai prioritas utama. Mereka berupaya untuk memahami dan merespons tantangan kesehatan yang spesifik di daerah Nias, yang meliputi kondisi geografis yang sulit dijangkau dan kebutuhan kesehatan masyarakat yang beragam. Dengan pendekatan ini, klinik berusaha untuk memberikan pelayanan yang relevan dan efektif bagi setiap pasien, baik dalam penanganan penyakit akut maupun upaya pencegahan.

#### **b. Aksesibilitas dan Integritas**

Klinik Pratama Polres Nias telah mengadopsi teknologi informasi dengan menerapkan sistem rekam medis elektronik (RME). Sistem ini tidak hanya membantu dalam manajemen data pasien secara efisien tetapi juga <sup>27</sup>memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara tim medis. Dokter dan perawat dapat mengakses informasi medis pasien dengan cepat dan aman, menghasilkan diagnosis yang lebih cepat dan perencanaan perawatan yang lebih tepat waktu, dan

**c. Penggunaan Teknologi Informasi**

Klinik Pratama Polres Nias telah mengadopsi teknologi informasi dengan menerapkan sistem rekam medis elektronik (RME). Sistem ini tidak hanya membantu dalam manajemen data pasien secara efisien tetapi juga memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara tim medis. Dokter dan perawat dapat mengakses informasi medis pasien dengan cepat dan aman, menghasilkan diagnosis yang lebih cepat dan perencanaan perawatan yang lebih tepat waktu.

**d. Edukasi Kesehatan dan Promosi Kesehatan**

Sebagai bagian dari strategi preventif, klinik ini aktif dalam melakukan edukasi kesehatan kepada masyarakat Nias. Klinik Pratama Polres Nias mengadakan program-program pendidikan tentang gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, dan manajemen kondisi kronis. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pencegahan dan perawatan dini, yang pada gilirannya dapat mengurangi angka penyakit yang dapat dicegah dan memperbaiki kualitas hidup secara keseluruhan.

**e. Kolaborasi Dengan Institusi Kesehatan lain**

Klinik Pratama Polres Nias juga menjalin kemitraan dengan Rumah Sakit Umum Thomsen apabila pasien tidak dapat ditangani dan membutuhkan penanganan khusus, laboratorium khususnya dalam mengecek darah pasien, dan spesialis di daerah tersebut. Kolaborasi ini memfasilitasi rujukan pasien untuk perawatan yang lebih lanjut atau spesialisasi tertentu yang mungkin tidak dapat mereka tangani di klinik. Ini memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan komprehensif dan terkoordinasi, bahkan dalam kasus-kasus yang lebih kompleks atau memerlukan perhatian khusus.

#### **f. Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif**

Kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Polres Nias tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang baik. Mereka menginvestasikan waktu dan upaya dalam pelatihan dan pengembangan staf medis dan non-medis mereka. Hal ini termasuk meningkatkan keterampilan klinis, manajerial, dan teknologi, sehingga staf dapat memberikan layanan yang profesional dan berdaya guna tinggi kepada masyarakat.

#### **g. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**

Klinik Pratama Polres Nias secara teratur melakukan evaluasi terhadap kinerja dan efektivitas strategi pelayanan kesehatan mereka. Dengan mengumpulkan umpan balik dari pasien dan menganalisis data kinerja, Klinik Pratama Polres Nias dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan dan peningkatan. Pendekatan ini memastikan bahwa Klinik Pratama Polres Nias selalu beradaptasi dengan kebutuhan dan dinamika masyarakat yang mereka layani, serta terus meningkatkan standar pelayanan yang mereka tawarkan.

Melalui strategi pelayanan kesehatan yang holistik dan terintegrasi ini, Klinik Pratama Polres Nias berupaya untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, mengurangi disparitas kesehatan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Nias secara keseluruhan.

### **2. Faktor-faktor penghambat dan tantangan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias**

Pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias menghadapi berbagai faktor penghambat dan tantangan yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang optimal. Berikut faktor-faktor penghambat dan tantangan tersebut:

**a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Klinik Pratama Polres Nias sering menghadapi keterbatasan tenaga medis yang kompeten. Jumlah dokter, perawat, dan staf medis yang tersedia tidak selalu mencukupi untuk menangani jumlah pasien yang datang. Selain itu, tingkat turnover yang tinggi di kalangan tenaga medis karena mencari peluang yang lebih baik di daerah lain juga menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga kontinuitas pelayanan.

**b. Keterbatasan Fasilitas dan Peralatan Medis**

Klinik Pratama Polres Nias mengalami kekurangan dalam hal fasilitas dan peralatan medis yang memadai. Masih banyak alat medis yang diperlukan untuk diagnosis dan perawatan tidak selalu tersedia atau dalam kondisi yang baik. Hal ini menghambat kemampuan klinik untuk memberikan layanan kesehatan yang lengkap dan berkualitas tinggi, terutama dalam menangani kasus-kasus yang kompleks.

**c. Pembiayaan dan Sumber Daya Keuangan**

Keterbatasan dana menjadi salah satu penghambat utama. Pendanaan yang terbatas mempengaruhi kemampuan Klinik Pratama Polres Nias untuk memperbarui peralatan, menyediakan obat-obatan, dan memperbaiki infrastruktur. Ini juga mempengaruhi kemampuan mereka untuk menarik dan mempertahankan tenaga medis yang berkualitas dengan menawarkan gaji dan fasilitas yang kompetitif.

**d. Kepatuhan dan Kesadaran Masyarakat**

Tingkat kesadaran kesehatan yang rendah di antara masyarakat Nias juga menjadi tantangan. Banyak orang mungkin tidak memahami pentingnya perawatan kesehatan preventif atau tidak mematuhi pengobatan yang diresepkan. Hal ini dapat mengakibatkan kondisi kesehatan yang memburuk dan meningkatkan beban pada fasilitas kesehatan.

50

#### e. Pengaruh Kondisi Sosial dan Budaya

Kondisi sosial dan budaya juga memainkan peran penting dalam pelayanan kesehatan. Adanya kepercayaan tradisional yang kuat dan praktik pengobatan alternatif dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mencari perawatan medis konvensional. Hal ini dapat menghambat upaya klinik dalam memberikan perawatan yang tepat waktu dan efektif.

#### f. Regulasi dan Kebijakan Kesehatan

Klinik Pratama Polres Nias juga harus mematuhi berbagai regulasi dan kebijakan kesehatan yang mungkin berubah-ubah. Proses administrasi yang kompleks dan birokrasi yang berlebihan dapat menghambat implementasi program-program kesehatan dan inisiatif yang inovatif.

### 3. Penanganan Tantangan

Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, Klinik Pratama Polres Nias mengembangkan strategi yang mencakup peningkatan aksesibilitas melalui mobilisasi layanan kesehatan keliling, pelatihan dan retensi tenaga medis, serta kolaborasi dengan lembaga kesehatan lain untuk berbagi sumber daya. Penerapan teknologi informasi yang lebih luas, peningkatan kesadaran masyarakat melalui program edukasi kesehatan, dan penguatan sistem manajemen bencana juga sangat penting. Selain itu, peningkatan pendanaan dan dukungan dari pemerintah serta organisasi non-pemerintah dapat membantu mengatasi banyak dari tantangan yang dihadapi klinik ini.

Dengan menghadapi dan mengatasi faktor-faktor penghambat ini, Klinik Pratama Polres Nias dapat terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka berikan kepada masyarakat Nias.

82



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Klinik Pratama Polres Nias, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Klinik Pratama Polres Nias telah mengembangkan berbagai strategi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Nias secara efektif dan komprehensif. Strategi ini mencakup berbagai aspek yang saling terkait, yang dirancang untuk mengatasi tantangan unik yang dihadapi oleh klinik dalam lingkup geografis dan sosial seperti aksesibilitas dan integrasi, penggunaan teknologi informasi, kemitraan dan kolaborasi, manajemen sumber daya manusia, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.
2. Klinik Pratama Polres Nias menghadapi berbagai tantangan dalam upaya mereka untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Meskipun demikian, dengan mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor penghambat ini melalui strategi yang tepat, klinik ini dapat terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Nias dan meningkatkan kualitas hidup. Untuk mengatasi berbagai faktor penghambat ini, Klinik Pratama Polres Nias mengembangkan strategi yang mencakup peningkatan aksesibilitas melalui mobilisasi layanan kesehatan keliling, pelatihan dan retensi tenaga medis, serta kolaborasi dengan lembaga kesehatan lain untuk berbagi sumber daya. Penerapan teknologi informasi yang lebih luas, peningkatan kesadaran masyarakat melalui program edukasi kesehatan, dan penguatan sistem manajemen bencana juga sangat penting. Selain itu, peningkatan pendanaan dan dukungan dari pemerintah serta organisasi non-pemerintah untuk membantu mengatasi banyak dari tantangan yang dihadapi klinik ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias, maka berikut beberapa saran untuk meningkatkan strategi pelayanan kesehatan, sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan Klinik Pratama Polres Nias agar menyediakan pelatihan berkala bagi tenaga medis dan staf untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka. Pelatihan ini dapat mencakup manajemen pasien, teknologi medis terkini, dan pelayanan berbasis empati.
2. Disarankan kepada pimpinan Klinik Pratama Polres Nias agar menerapkan dan mengawasi kepatuhan terhadap SOP yang jelas dan mudah diikuti untuk setiap jenis pelayanan medis.
3. Disarankan kepada pimpinan Klinik Pratama Polres Nias agar mendorong staf untuk memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan empati, mendengarkan keluhan pasien, dan memberikan penjelasan yang jelas tentang kondisi dan perawatan yang diperlukan.
4. Disarankan kepada pimpinan Klinik Pratama Polres Nias agar melakukan audit internal secara berkala untuk mengevaluasi kinerja klinik dan menemukan area yang memerlukan perbaikan.
5. Disarankan kepada pimpinan Klinik Pratama Polres Nias agar menggunakan indikator kinerja untuk mengukur kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu pasien, tingkat kepuasan pasien, dan tingkat penyembuhan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto. (2019). *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Boediono. (2019). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Garry Jhonson & Kevan Scholes, (2019), *Analisis Strategi Kontemporer, Konsep, Teknik, Aplikasi*. 2<sup>nd</sup> edn. Jakarta: Erlangga.
- Hanee, (2019) '*Analisis Swot Untuk Menentukan Strategi Kompetitif*', ACADEMIA, pp. 468–476.
- Hardiyansayah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava media.
- Moenir. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D., (2019), *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Alfabeta, Bandung.
- Osborne dan Plastrik (2020). *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: K-Media.
- Pasolong. Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rangkuti. (2019). *Manajemen Sumber daya Manusia*, Deepublish. Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, A. S., (2019). *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Salusu, (2018), *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana. Yogyakarta.
- Sinambela, L. P., (2019). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Suliyanto. (2016). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tikson, (2020) '*Manajemen Strategis: Konsep-Konsep*', in edisi dua belas. 12th edn. Jakarta: Salemba Empat.

Triton. (2017) '*Manajemen Strategis Konsep-Konsep*', in. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ulfa. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava media.

**Judul Penelitian : “Analisis Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias”**

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

No	Indikator	No	Pertanyaan
1	<i>Strategi Organisasi</i>	1	Bagaimana strategi Klinik Pratama Polres Nias dalam meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pasien?
		2	Bagaimana dengan adopsi teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias?
		3	Apakah tantangan terbesar yang dihadapi dalam menerapkan strategi-strategi yang diterapkan Klinik Pratama Polres Nias dan bagaimana klinik mengatasinya?
2	Strategi program	4	Bagaimana Klinik Pratama Polres Nias mengadopsi layanan kesehatan digital dalam program-programnya?
		5	Apakah tantangan terbesar yang dihadapi Klinik Pratama Polres Nias dalam mengimplementasikan strategi program dan bagaimana klinik mengatasinya
		6	Bagaimana program pencegahan dan edukasi kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias?
3	Strategi pendukung sumber daya	7	Bagaimana program pelatihan dan pengembangan untuk staf medis dan non-medis pada Klinik Pratama Polres Nias?
		8	Bagaimana Klinik Pratama Polres Nias memastikan bahwa infrastruktur medis selalu memadai dan up-to-date?
		9	Bagaimana adopsi teknologi informasi membantu meningkatkan efisiensi operasional Klinik Pratama Polres Nias?
4	Strategi kelembagaan	10	Bagaimana kualitas sumber daya manusia menjadi faktor pendukung yang utama pada Klinik Pratama Polres Nias?
		11	Apa saja yang menjadi tantangan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias?
		12	Apa saja faktor-faktor pendukung utama yang membantu klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal pada Klinik Pratama Polres Nias?

# ANALISIS STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK PRATAMA POLRES NIAS

ORIGINALITY REPORT

## 43%

SIMILARITY INDEX

### PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet	2377 words — 13%
2	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet	1333 words — 7%
3	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet	487 words — 3%
4	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet	263 words — 1%
5	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet	215 words — 1%
6	<a href="https://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet	194 words — 1%
7	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet	176 words — 1%
8	<a href="https://de.scribd.com">de.scribd.com</a> Internet	171 words — 1%
9	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet	136 words — 1%

---

10	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet	127 words — 1%
11	<a href="http://repo.iainbatusangkar.ac.id">repo.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet	123 words — 1%
12	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	98 words — 1%
13	<a href="http://penerbitdeepublish.com">penerbitdeepublish.com</a> Internet	94 words — 1%
14	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet	89 words — < 1%
15	<a href="http://j-innovative.org">j-innovative.org</a> Internet	86 words — < 1%
16	<a href="http://penerbitbukudeepublish.com">penerbitbukudeepublish.com</a> Internet	85 words — < 1%
17	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet	76 words — < 1%
18	<a href="http://peraturan.go.id">peraturan.go.id</a> Internet	69 words — < 1%
19	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet	66 words — < 1%
20	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	58 words — < 1%
21	<a href="http://prin.or.id">prin.or.id</a> Internet	51 words — < 1%

---

[journal.thamrin.ac.id](http://journal.thamrin.ac.id)



22	Internet	50 words — < 1%
23	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet	46 words — < 1%
24	<a href="http://e-jurnal.lppmunsera.org">e-jurnal.lppmunsera.org</a> Internet	46 words — < 1%
25	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet	42 words — < 1%
26	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet	41 words — < 1%
27	<a href="http://tambahpinter.com">tambahpinter.com</a> Internet	41 words — < 1%
28	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet	36 words — < 1%
29	<a href="http://elibrary.unikom.ac.id">elibrary.unikom.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%
30	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%
31	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet	33 words — < 1%
32	<a href="http://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a> Internet	31 words — < 1%
33	<a href="http://jogodebola.net">jogodebola.net</a> Internet	30 words — < 1%
34	<a href="http://repository.pip-semarang.ac.id">repository.pip-semarang.ac.id</a>	

Internet

30 words — < 1%

35 repository.ar-raniry.ac.id

Internet

29 words — < 1%

36 zombiedoc.com

Internet

28 words — < 1%

37 eprints.uns.ac.id

Internet

27 words — < 1%

38 peraturan.bpk.go.id

Internet

26 words — < 1%

39 M Asrul Aziz. "Optimalisasi Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Pada Polri", Jurnal Litbang Polri, 2023

Crossref

25 words — < 1%

40 journal.uinsgd.ac.id

Internet

24 words — < 1%

41 Dikas Pandu Nanggala, Akhmad Ahfas. "Sub Distribution Panel's Design Rancangan SubDistribution Panel", Procedia of Engineering and Life Science, 2024

Crossref

23 words — < 1%

42 www.neliti.com

Internet

23 words — < 1%

43 id.123dok.com

Internet

22 words — < 1%

44 ojs.uho.ac.id

Internet

21 words — < 1%

45	<a href="https://repository.uph.edu">repository.uph.edu</a> Internet	21 words — < 1%
46	<a href="https://securityphresh.com">securityphresh.com</a> Internet	20 words — < 1%
47	<a href="https://repository.univ-tridianti.ac.id">repository.univ-tridianti.ac.id</a> Internet	19 words — < 1%
48	<a href="https://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
49	<a href="https://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
50	<a href="https://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet	17 words — < 1%
51	<a href="https://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
52	<a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%
53	Adi Wijayanto. "Ilmu Pengetahuan dan Pedagogi dalam Terapan serta Teknologi", Open Science Framework, 2023 Publications	15 words — < 1%
54	<a href="https://pdfcoffee.com">pdfcoffee.com</a> Internet	15 words — < 1%
55	<a href="https://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet	14 words — < 1%
56	<a href="https://konsultasiskripsi.com">konsultasiskripsi.com</a> Internet	14 words — < 1%

57 Andi Alim, Arlin Adam, Benyamin Dimi. "Prevalensi Malaria Berdasarkan Karakteristik Sosio Demografi", Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2020  
Crossref 13 words — < 1%

58 Sulton Firdaus, Mu'alim Wijaya, Qomariyah Qomariyah. "Implementasi Pembelajaran Bahasa Arab di MTs Mambaul Ulum Tulupari Tiris Probolinggo", AS-SABIQUN, 2024  
Crossref 13 words — < 1%

59 [artikel.ubl.ac.id](http://artikel.ubl.ac.id)  
Internet 13 words — < 1%

60 [repository.unibos.ac.id](http://repository.unibos.ac.id)  
Internet 12 words — < 1%

61 [vdocuments.site](http://vdocuments.site)  
Internet 12 words — < 1%

62 [www.powtoon.com](http://www.powtoon.com)  
Internet 12 words — < 1%

63 Muchammad Imron, Arief Agoestanto. "PENGARUH ADVERSITY QUOTIENT TERHADAP LITERASI MATEMATIS SISWA: TINJAUAN PUSTAKA SISTEMATIS", JUMLAHKU: Jurnal Matematika Ilmiah STKIP Muhammadiyah Kuningan, 2023  
Crossref 11 words — < 1%

64 [digilib.uns.ac.id](http://digilib.uns.ac.id)  
Internet 11 words — < 1%

65 [idoc.pub](http://idoc.pub)  
Internet 11 words — < 1%

66 [jonedu.org](http://jonedu.org)

Internet

11 words — < 1%

67 [perpustakaan.poltektegal.ac.id](http://perpustakaan.poltektegal.ac.id)

Internet

11 words — < 1%

68 [repo.undiksha.ac.id](http://repo.undiksha.ac.id)

Internet

11 words — < 1%

69 [ttu.inews.id](http://ttu.inews.id)

Internet

11 words — < 1%

70 [www.asramakampus.uma.ac.id](http://www.asramakampus.uma.ac.id)

Internet

11 words — < 1%

71 Prof. Budi Hidayat, SKM, MPPM, PhD. "Terapi Sistemik Defisit JKN: Bahan Refleksi Bagi Semua Pihak", Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia, 2016

Crossref

10 words — < 1%

72 [apbsrilanka.org](http://apbsrilanka.org)

Internet

10 words — < 1%

73 [ditjenpp.kemenkumham.go.id](http://ditjenpp.kemenkumham.go.id)

Internet

10 words — < 1%

74 [dokumen.tips](http://dokumen.tips)

Internet

10 words — < 1%

75 [fitria-utami.blogspot.com](http://fitria-utami.blogspot.com)

Internet

10 words — < 1%

76 [jurnal.um-tapsel.ac.id](http://jurnal.um-tapsel.ac.id)

Internet

10 words — < 1%

77 [repository.uhamka.ac.id](http://repository.uhamka.ac.id)

Internet

10 words — < 1%

78	<a href="https://s3.amazonaws.com">s3.amazonaws.com</a> Internet	10 words — < 1%
79	<a href="http://www.eprints.umk.ac.id">www.eprints.umk.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
80	<a href="http://17teninform.blogspot.com">17teninform.blogspot.com</a> Internet	9 words — < 1%
81	Zil Fadhilah Arranury, Dian Rezki Wijaya, Wilda Yusmaniar, Muh Nur Ichsan Bahsur. "Peningkatan Kesadaran Perilaku Hidup Bersih dan Sehat di Pondok Pesantren Abnaul Amir Kabupaten Gowa", PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat, 2024 Crossref	9 words — < 1%
82	<a href="http://balitbang.pemkomedan.go.id">balitbang.pemkomedan.go.id</a> Internet	9 words — < 1%
83	<a href="http://beritasatumedia.cld.bz">beritasatumedia.cld.bz</a> Internet	9 words — < 1%
84	<a href="http://doczz.net">doczz.net</a> Internet	9 words — < 1%
85	<a href="http://dunianinuk.wordpress.com">dunianinuk.wordpress.com</a> Internet	9 words — < 1%
86	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
87	<a href="http://epub.imandiri.id">epub.imandiri.id</a> Internet	9 words — < 1%
88	<a href="http://jurnal.unitri.ac.id">jurnal.unitri.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%

89	<a href="http://legalstudies71.blogspot.com">legalstudies71.blogspot.com</a> Internet	9 words — < 1%
90	<a href="http://library.binus.ac.id">library.binus.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
91	<a href="http://repository.unja.ac.id">repository.unja.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
92	<a href="http://thesis.umy.ac.id">thesis.umy.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
93	Husnul Khotimah. "Metode Pembelajaran PAI bagi Anak Tunarungu di SDN Inklusi", Indonesian Journal of Islamic Education Studies (IJIES), 2018 Crossref	8 words — < 1%
94	Lollong Manting. "Bisnis Proses Perlakuan Anak di Balai Pemasarakatan", INA-Rxiv, 2018 Publications	8 words — < 1%
95	Muhammad Taufik, Siti Patimah, Andi Warisno, Nurul Hidayati Murtafiah. "Total Quality Manajemen Sebagai Upaya Peningkatan Proses Pendidikan", Journal on Education, 2024 Crossref	8 words — < 1%
96	<a href="http://abbecourt.corneille.eu">abbecourt.corneille.eu</a> Internet	8 words — < 1%
97	<a href="http://apkasi.org">apkasi.org</a> Internet	8 words — < 1%
98	<a href="http://banyubiru3prast.wordpress.com">banyubiru3prast.wordpress.com</a> Internet	8 words — < 1%
99	<a href="http://digilib.unhas.ac.id">digilib.unhas.ac.id</a>	



Internet

8 words — < 1%

100 [eprints.umk.ac.id](https://eprints.umk.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

101 [es.scribd.com](https://es.scribd.com)  
Internet

8 words — < 1%

102 [etheses.uin-malang.ac.id](https://etheses.uin-malang.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

103 [fr.scribd.com](https://fr.scribd.com)  
Internet

8 words — < 1%

104 [idcloudhost.com](https://idcloudhost.com)  
Internet

8 words — < 1%

105 [jurnal.unmuhjember.ac.id](https://jurnal.unmuhjember.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

106 [medhyputra.wordpress.com](https://medhyputra.wordpress.com)  
Internet

8 words — < 1%

107 [partainasdem.id](https://partainasdem.id)  
Internet

8 words — < 1%

108 [repository.uir.ac.id](https://repository.uir.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

109 [repository.unmuhjember.ac.id](https://repository.unmuhjember.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

110 [repository.unri.ac.id](https://repository.unri.ac.id)  
Internet

8 words — < 1%

111 [vdocuments.mx](https://vdocuments.mx)

Internet

8 words — < 1%

112 [www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)

Internet

8 words — < 1%

113 [www.healthcarestudies.co.id](http://www.healthcarestudies.co.id)

Internet

8 words — < 1%

114 [www.msn.com](http://www.msn.com)

Internet

8 words — < 1%

115 [www.pasificpos.com](http://www.pasificpos.com)

Internet

8 words — < 1%

116 [www.stikes-bali.ac.id](http://www.stikes-bali.ac.id)

Internet

8 words — < 1%

117 [yuliaangraeni67.blogspot.com](http://yuliaangraeni67.blogspot.com)

Internet

8 words — < 1%

118 Muhammad Syukron Ginanjar, Indarto Indarto, Djoko Santoso. "DETERMINAN KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 2019

Crossref

7 words — < 1%

119 Rahmat Haryadi Kiswanto. "Spesifikasi Komputer Rakitan Berdasarkan Kebutuhan dan Anggaran Menggunakan Algoritma Backtracking", Jurnal Eksplora Informatika, 2020

Crossref

7 words — < 1%

120 [thefourmanagement.blogspot.com](http://thefourmanagement.blogspot.com)

Internet

7 words — < 1%

121 [afidburhanuddin.wordpress.com](http://afidburhanuddin.wordpress.com)

Internet

6 words — < 1%

---

122 ktikebidanancom.wordpress.com  
Internet

6 words — < 1%

---

123 praktekperawat.blogspot.com  
Internet

6 words — < 1%

---

124 qdoc.tips  
Internet

6 words — < 1%

---

125 repository.ut.ac.id  
Internet

6 words — < 1%

---

EXCLUDE QUOTES OFF  
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF  
EXCLUDE MATCHES OFF