

**STRATEGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN HALMAHERA TIMUR  
PROVINSI MALUKU UTARA**

Muhammad Reski Adjision

NPP. 29.1691

*Asdaf Kabupaten Halmahera Timur, Provinsi Maluku Utara*

*Program Studi Kebijakan Publik*

*Fakultas Politik Pemerintahan*

Email: [m.reskiadjision@gmail.com](mailto:m.reskiadjision@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statment/Background (GAP):** Health services are improvements in health status through efforts to prevent, treat, diagnose, recover or cure diseases, mental disorders, and physical and mental disorders. In East Halmahera Regency, there is one house whose health services are not satisfactory to patients due to the lack of health facilities in the area's General Hospital. These are the problems faced, including the lack of human resources and facilities and infrastructure at the Regional General Hospital in East Halmahera Regency so that it can reduce the quality of services in East Halmahera Regency. **Purpose:** The purpose of this paper is to find alternative strategies for Regional General Hospitals in improving the quality of health services in East Halmahera district. **Method:** The theory that I use in this strategy is the theory of SWOT analysis according to Rangkuti (2005) with four components of analysis, namely; Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. **Result:** The results of the study show that the strategies that must be carried out by Regional General Hospitals in improving the quality of health services in East Halmahera Regency are increasing the recruitment of human resources or health workers such as doctors and other health workers, utilizing funds in improving facilities and infrastructure at the Halmahera Regency General Hospital. East. **Conclusion/sugegestion:** The regional government of East Halmahera Regency and the service health should pay more attention to the house regional general hospital in East Halmahera Regency and immediately build additional health facilities in hospitals so that it can be one of the places to get provide good health services to Public.

**Keywords:** Implementation, Basic Training, Character Building

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan kesehatan adalah peningkatan status kesehatan melalui usaha – usaha pencegahan, terapi, diagnose, pemulihan atau penyembuhan penyakit, edra, serta gangguan fisik dan mental. Di Kabupaten Halmahera Timur terdapat satu rumah sakit yang pelayanan kesehatan kurang memuaskan pasien di karenakan kurangnya fasilitas kesehatan yang berada di Rumah Sakit Umum daerah tersebut. Hal tersebut yang menjadi permasalahan yang di hadapi diantaranya kurangnya SDM dan Sarana dan Prasarana pada Rumah SakiT Umum Daerah di Kabupaten Halmahera Timur sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan yang berada di Kabupaten Halmahera Timur. **Tujuan:** Tujuan dalam penulisan ini yaitu untuk menemukan alternative strategi Rumah Sakit Umum Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di kabupaten Halmahera timur. **Metode:** Teori yang saya gunakan pada strategi ini adalah teori Analisis SWOT menurut rangkuti (2005) dengan empat komponen analisis yaitu; Strenght, Weakness, Oppurtunities, dan Threats. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi yang harus dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Halmahera Timur yaitu peningkatan rekrutmen SDM atau tenaga kesehatan seperti dokter dan tenaga kerja kesehatan lainnya, pemnfaatan dana dalam peningkatan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Halmahera Timur. **Kesimpulan dan Saran:** Pemerintahan daerah Kabupaten Halmahera timur dan dinas kesehatan harus memberikan perhatian lebih kepada rumah sakit umum daerah di Kabupaten Halmahera timur dan segera membangun fasilitas kesehatan tambahan di rumah sakit tersebut agar bisa menjadi salah satu tempat untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** *Implementasi, Pelatihan Dasar, Pembentukan Karakter*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan, kesehatan dipahami sebagai sehat baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sumber daya bidang kesehatan adalah segala bentuk, dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sedjaan farmasi dan alat kesehatan, serta sarana dan teknologi kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Perbekalan kesehatan adalah semua bahan dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan. Alat kesehatan adalah mesin dan/atau implan yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, mengobati dan meredakan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan

kesehatan manusia dan/atau membentuk struktur serta meningkatkan fungsi tubuh. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri di bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan kesehatan yang untuk beberapa jenis memerlukan kewenangan untuk memimpin upaya pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitas yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah serta masyarakat. Pembangunan kesehatan diselenggarakan atas dasar kemanusiaan, keseimbangan, kemanfaatan, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminasi serta norma agama. derajat kesehatan masyarakat yang lebih tinggi, sebagai investasi untuk pengembangan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Fasilitas pelayanan kesehatan yang dicantumkan pada Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2016 mengenai Fasilitas Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan yang dilayani perseorangan dan kesehatan masyarakat. Dalam hal ini fasilitas pelayanan sangat dibutuhkan terutama pada rumah sakit. dikarenakan rumah sakit adalah salah satu pusat pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan masyarakat dengan ciri khas tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus meningkatkan mutu dan akses masyarakat yang paling bermutu untuk mencapai tujuan kesehatan tertinggi. Rumah sakit umum merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam pembangunan kesehatan. Tugas serta fungsi rumah sakit yaitu terselenggaranya pelayanan medik dan pelayanan pemulihan kesehatan dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan dan pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta skrining pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika pengetahuan di bidang kesehatan. melaksanakan upaya kesehatan secara efektif dan efisien dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan dan pencegahan, serta melakukan rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang dijalankan oleh staf medis profesional yang terorganisir dengan baik dari infrastruktur medis permanen, layanan medis, perawatan berkelanjutan, diagnosis dan pengobatan penyakit pasien. Era globalisasi tahun tidak dapat dihindarkan, sehingga diperlukan sikap kehati-hatian dan arif pada tahun. Meskipun dalam strategi World Trade Organization (WTO) pada tahun 2010, Indonesia hanya akan membuka dokter asing, dapat berpraktik di Indonesia, namun Perhimpunan Bangsa-Bangsa. Asia Tenggara (ASEAN) sepakat untuk membuka untuk kesehatan pada tahun 2008 akan tenaga kerja, untuk ini setiap orang yang bekerja di bidang kesehatan harus bekerja secara proporsional dan selalu membela kepentingan pasien. Beberapa rumah sakit yang ada berusaha untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan bagian dari sektor pelayanan yang ada; Sayangnya, citra publik rumah sakit daerah masih buruk dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit swasta. Rumah sakit memiliki berbagai jenis pelayanan

kesehatan yang mungkin menjadi pilihan untuk menjaga loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ditawarkan di rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan saat ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit karena jumlah pasien rawat jalan adalah lebih tinggi dari perawatan lainnya. Layanan rawat jalan merupakan pangsa pasar yang menjanjikan. Dan mereka dapat membawa keuntungan finansial. Persaingan yang semakin ketat belakangan ini mengharuskan sebuah penyedia layanan untuk selalu memanjakan pelanggannya dengan layanan terbaik. RSUD Halmahera Timur merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Halmahera Timur. Rumah sakit ini berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa mengabaikan fungsi sosialnya sebagai fasilitas kesehatan. Rumah sakit. Memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat di seluruh kepulauan di Maluku Utara, dengan memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang kurang mampu. Hal ini merupakan salah satu upaya bentuk pelayanan kesehatan untuk meningkatkan status kesehatan di Maluku Utara terutama di Rumah Sakit. Maluku Utara terdapat 12 rumah sakit umum dan 6 rumah sakit swasta dan setiap rumah sakit tersebut memiliki kelas atau typenya masing – masing. diantaranya RSUD Dr.H Chasan Boesoirie yang berada di Ternate yang memiliki fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan yang sangat bagus akan tetapi pada rumah sakit umum lainnya pelayanannya dan fasilitas rumah sakit tidak seperti rumah sakit yang berada di Kota Ternate. Ada beberapa kabupaten yang fasilitasnya kurang memadai dan kurang tenaga medis dan para medis salah satunya rumah sakit umum daerah kota maba yang berada di Kabupaten Halmahera timur. Hal tersebut mengakibatkan turunya kualitas pelayanan pada provinsi maluku utara.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Kendala rumah sakit umum daerah Kabupaten Halmahera Timur dalam pelayanan yaitu, sarana dan prasarana kurang memadai, kurangnya tenaga medis dan para medis, rumah sakit umum daerah Maba masih tipe D yang dimana hanya melayani pasien penyakit dalam, kandungan, bedah dan anak selain dari itu di rujuk ke rumah sakit umum di Kota Ternate karena tidak bisa di tangani di rumah sakit umum daerah Halmahera seperti yang terjadi kepada salah satunya keluarga pasien yang mengalami mengatakan keluarganya masuk ke Rumah sakit dan saat ini akan di rujuk ke ternate lantaran pihak rumah sakit tidak menyediakan Stik Screning Darah untuk kebutuhan donor Darah. Dikatakan, pasien sangat membutuhkan darah dan keluarga pasien itu yang bersedia mendonorkan darahnya akan tetapi pihak rumah sakit melalui Unit Transfusi Darah tidak menyediakan stik tersebut. hal ini menyebabkan pasien harus dirujuk ke RS Ternate. Keluarga pasien juga mengaku sesali pelayanan di RSUD. Bukan hanya keluarganya yang mendapatkan pelayanan buruk akan tetapi ada juga pasien lainnya. Hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit nantinya. Dalah hal ini maka di perlukan strategi rumah sakit dalam peningkatan kualitas kesehatan.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Andy siregar, judul penelitian “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Pemerintahan Haji Adam Malik Medan” hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi yang harus dikembangkan dari Rumah Sakit tersebut yaitu meningkatkan mutu pelayanan di bidang kesehatan adalah sejauh mana Rumah Sakit tersebut dapat menerapkan kemajuan teknologi dan komunikasi dalam system pelayanan dengan fungsi yang sudah ada. Memaksimalkan perawat, mereka menggunakan sarana dan prasarana kesehatan untuk memenuhi tuntutan persaingan bebas, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menggunakan teknologi kesehatan yang semakin canggih di layanan kesehatan menggunakan jumlah perawat yang memadai, perilaku dan budaya orang berubah untuk mendukung program kesehatan. Penelitian yang kedua yaitu Syahrul Muda, dengan judul penelitian “Strategi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon” hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi yang harus di kembangkan Rumah Sakit yaitu Melakukan promosi dan edukasi kesehatan bagi polka PPK unit rawat jalan dan rawat inap secara berkala, memberikan informasi kepada masyarakat tentang sarana dan prasarana sumber daya manusia dan segala jenis pelayanan di rumah sakit. melalui sosialisasi di rumah sakit, selain itu kepala rumah sakit juga mengevaluasi jika ditemukan kekurangan dalam setiap proses pelayanan.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Penelitian**

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengikat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara.

## **II. METODE**

Metode penelitian (Simangunsong 2017:177) adalah kumpulan-kumpulan dari banyaknya metode penelitian yang dapat di pakai oleh mahasiswa, peneliti, dan penggiat ilmu pemerintah dalam menyelesaikan semua tugas akhir baik laporan akhir, skripsi, tesis, dan disertasi. Metodologi penelitian secara umum di bagi atas dua diantaranya adalah metodologi penelitian kuantitatif dan metodologi penelitian kualitatif Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini dapat dipandang juga sebagai penelitian partisipatif yang memiliki sifat yang fleksibel guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada lapangan yang seberannya. Oleh karena itu seorang peneliti belum mengetahui tentang

informasi penelitian dan apa yang akan ditanyakan kepada mereka, maka diperbolehkan melakukan perubahan desain penelitian. Pada penelitian ini saya menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dan Pendekatan Induktif dengan alasan yang merujuk Teori Creswell yang mengatakan “Siapa pun yang menggunakan Metode Penelitian Kualitatif maka harus memakai Pendekatan Induktif”.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Deskripsi Data Penelitian**

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil penelitian. Data ini dapat dari hasil penelitian dengan menggunakan teknik kualitatif. Dalam penelitian ini mengenai strategi rumah sakit umum daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di kabupaten Halmahera timur, peneliti menggunakan analisis SWOT. Teori ini tersebut memberikan gambaran yang berguna atas komponen-komponen penting yang harus dipertimbangkan oleh para pemimpin organisasi untuk menjamin dapat berjalan dalam kehidupan organisasi. Strategi yang efektif mencakup hubungan yang konsisten yang terdiri dari faktor-faktor strategi yaitu strength, weakness, opportunities dan threats. Langkah penentuan strategi yaitu; pertama, penelitian menentukan faktor-faktor yang termasuk dalam strength, weakness, opportunities dan threats dari beberapa pihak pendukung dalam pelayanan kesehatan di kabupaten Halmahera timur. Kedua, peneliti mencocokkan aspirasi serta hasil yang didapat suatu organisasi tertentu dengan kekuatan dan peluang dalam matriks SWOT, untuk menghasilkan empat rangkaian alternative. Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif, maka data yang diperoleh bersifat induktif, maka data yang terpisah-pisahkan saling berkaitan erat. Pendapat dan tindakan informan merupakan sumber utama penelitian. Sumber data dari informan dicatat dengan menggunakan alat tulis dan direkam melalui handphone yang peneliti gunakan dalam penelitian. Sumber data sekunder yang didapatkan penelitian berupa dokumentasi seperti foto lapangan dimana foto tersebut merupakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di kabupaten Halmahera timur. Data yang diperoleh di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di berikan pengondisian agar memperoleh tema serta pola sera memberikan kode pada aspek berdasarkan jawaban yang sama berkaitan dengan pembahasan permasalahan penelitian serta dilakukan perbedaan, untuk mempermudah penulis dalam melakukan mengkodekan saat menyusun jawaban penelitian, maka peneliti membuat kode pada aspek tertentu yaitu;

1. Kode T, menunjukkan pertanyaan
2. Kode T1, T2, T3 dan selanjutnya merupakan daftar pertanyaan
3. Kode I, merupakan informannya
4. Kode I1, I2, I3 dan sebagainya daftar informan yang di wawancarai

#### **A. Deskripsi Data Informan**

Mengenai strategi rumah sakit umum daerah dalam meningkatkan kualitas, adapun

informan peneliti bertujuan menggunakan cara pengambilan sumber data yang biasa dilakukan peneliti lainya yakni purposive yaitu pengambilan data dengan pertimbangan tertentu misalnya seseorang tersebut menguasai hal yang dia kuasai. Informan pada penelitian ini terdiri dari beberapa informan yaitu; Kepala Dinas Kesehatan, Direktur RSUD, sekretaris Dinas kesehatan seksi pelayanan dan penunjang medis serta masyarakat.

## **B. Temuan Lapangan**

Pebahasan dan analisi yang terdapat pada penelitian ini merupakan data fakta yang di dapat di lapangan serta di sesuaikan dengan teori analisi SWOT yang amana dalam penggunaan analisis swot ini dapat melaksanakan strategi untuk mencapai suatu yang diinginkan.

### **1. Strengths (Kekuatan)**

Strategi memiliki kunci atau sarana untuk mencapai tujuan secara efektif dan serangkaian cara untuk memastikan keberhasilan dalam mencapai tujuan dan rencana yang terpadu, luas dan terpadu. Pemkab Halmahera Timur mengharapkan dan mengupayakan kepada Dinas Kesehatan dan RSUD Halmahera Timur, dimana diharapkan Dinas Kesehatan dan RSUD akan melaporkan pelayanan kesehatan di Halmahera Timur terkait kesehatan masyarakat. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik dan mampu memenuhi indikator mutu pelayanan bagi pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, maka diperlukan adanya tanggung jawab seorang pelayan masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas pelayanan ini berkaitan dengan bagaimana pelayan masyarakat memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan tugas, fungsi dan kebijakan yang berlaku sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting sama seperti yang dikatakan Plt Kepala Dinas Kesehatan yaitu “pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting di karenakan salah satu tindakan atau usaha pemberian bantuan atau pertolongan pada seorang yang membutuhkan sehingga permasalahan yang dihadapinya bisa terselesaikan”.

### **2. Weakness (Kelemahan)**

Kelemahan adalah suatu kekuarangan serta keterbatasan di dalam sebuah organisasi, banyak faktor yang dapat menjadi suatu kelemahan dalam organisasi baik dari segi keterampilan maupun kemampuan yang menjadi sebuah penghalang bagi organisasi tersebut dalam pencapain kinerja yang memuaskan. Kelemahan merupakan salah satu faktor internal di dalam organisasi. Dalam mencapai sebuah tujuan pelayanan tentu di perlukan beberapa sumber tenaga kerja yang memadai, tetapi tenaga kerja yang berada di RSUD sangatlah minim.

### **3. Oppurtunities (peluang)**

Oppurtunities adalah sebuah kesempatan untuk digunakan ataupun tidak digunakan. Kondisi yang terjadi merupakan kesempatan dari luar organisasi. Peluang juga analisis untuk memilih mana kesempatan yang terbaik yang dimiliki serta dapat dimanfaatkan oleh organisasi. Kesuksesan suatu organisasi adalah bagaimana cara memanfaatkan kesempatan yang ada sebaikbaiknya. Dengan hal ini seseorang dapat memanfaatkan keadaan yang ada. Peluang yang dapat di manfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah di kabupaten Halmahera timur. Bedah halnya dengan direktur rumah sakit umum daerah beliau mengatakan bahwa “salah satu peluang dalam meningkaykan pelayanan kesehatan yaitu dengan kerjasama dengan BPJS, pemerintah dan pihak swasta untuk menambah penerimaan lain-lain rumah sakit yang nantinya akan diperbaikik layanan rumah sakit”. Untuk pelayanan kesehatan dengan cara pemerintah kabupaten Halmahera timur meyekolakan mahasiswa kedokteran terkhususnya dokter spesialis agar bisa menutupi SDM yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah di Halmahera timur. Hal ini merupakan suatu hal yang ampuh dalam penanganan pelayanan kesehatan. Selain dari menyekolakan mereka RSUD juga harus bekerja sama dengan BPJS yang dimana bisa memperbaiki layanan rumah sakit nantinya.

### **4. Trearts (ancaman)**

Traerts adalah situasi dimana adanya ancaman yang mengancam organisasi dari luar. Ancaman tersebut bisa mnghambat segala sesuatu yang terjadi. Biasanya ancaman yang terjadi dalam pelayanan kesehatan ini yaitu; kurang puasnya pasien RSUD mengenai pelayanan di rumah sakit dan adanya standar kelengkapan untuk memenuhi syarat akreditasi rumah sakit serta akses menuju rumah sakit bagi masyarakat pedesaan sangatlah jauh untuk ditempuh

## **C. Pembahasan**

Pembahasan adalah isi dari hasil analisis data dan fakta yang ditemui di lapangan serta di sesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penulisan ini. Dalam pembahasan inipenulis menggunakan teori analisis SWOT oleh rangkuti (2005:19), dimana teori ini menjelaskan tentang gambaran yang berguna atas komponen penting yang perlu dipertimbangkan oleh pimpinan organisasi dalam mengambil strategi. Hasil dari analisis data dan fakta yang ditemukan oleh penulis digabungkan dengan teori analisis SWOT adalah sebagai Berikut:

### **1. Kekuatan (strenhts)**

Kekuatan yang dianalisis merupakan suatu yang terdapat dalam organisasi yang menjadi kekuatan untuk mencapai suatu tujuan. Dari penelitian ini terdapat beberapa faktor kekuatan yang dimiliki oleh dinas kesehatan dan rumah sakit umum

daerah yang kemudian di kelompokkan dalam satu indicator. Kekuatan yang dimiliki dinas kesehatan dan rumah sakit umum daerah dala peningkata kualitas pelayanan kesehatan kabupaten Halmahera timur yaitu;

**a) Pelayanan**

Pelayanan adalah salah satu tindakan dimana membantu orang lain suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan kesehatan adalah suatu kelayakan yang sesuai dengan standar-standar kesehatan yang berlaku. Intervensi atas mutu pelayanan kesehatan dilakukan secara aman dalam memberikan manfaat kepada masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari kemampuan pelayanan kesehatan dalam memberikan dampak terhadap kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi. Di rumah sakit umum daerah Sudah tersedianya peayanan kesehatan baik dari Pelaksana Pelayanan Medis dan Perawatan, yaitu rawat jalan, IGD, rawat indap dan penunjang intensif. Juga tersedianya penunjang medik akan tetapi sumber tenaga manusia sangatlah kurang hanya beberapa dokter saja yang berada di rumah sakit tersebut sedangkan dokter spesialis berupa dokter bedah, maka dari itu jika pasien yang harus dibeda atau di oprasi akan di drop ke rumah sakit yang bisa di tujuhi.

**b) Kelemahan (weakness)**

Weaknes yaitu suatu kekurangan yang dimiliki, kekurangan tersebut biasa yang menyebabkan kegagalan dalam suatu bidang atau faktor penghambat rencana itu berjalan. Berdasarkan analisi penulis lakukan di saat penelitian. ditemukan dua faktor yang di analisis sebagai suatu kelemahan yang terdapat pada rumah sakit umum daerah kabupaten Halmahera timur di kategori sebagai berikut;

**i. Sumber daya manusia**

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting dalam menjalankan suatu kegiatan, karena SDM lah yang menjadi penggerak dalam pelayanan yang berada dalam organisasi tersebut kelayakan dari SDM rumah sakit umum daerah yaitu;

- Kurangnya tenaga kerja kesehatan

Dari beberapa pegawai yang berada di RSUD sebgaiian besara buakan pegawai tetap hal tersebut yang memicu kurangnya tenaga kesehatan yang berada di rumah sakit tersebut. hanya sebgaiian kecil pegawai tetap maka dari itu pegawai di tetapkan pada pelayanan kesehatan sangat sedikit diakibatkan lambat dalam penanganan pelayanan kesehatan di RSUD Halmahera

timur.

- Kurangnya dokter-dokter spesialis yang berada di RSUD  
Tidak hanya kekurangan tenaga kesehatan di bagian pelayanan rumah sakit umum daerah Halmahera timur juga kekurangan dokter – dokter seperti dokter spesialis yaitu dokter spesialis paru, dokter spesialis bedah dan dokter spesialis anastesi. Jumlah tenaga dokter di RSUD yang ada sekarang masih kurang untuk melakukan kegiatan pelayanan pengobatan di dalam gedung dan di luar gedung, serta kegiatan manajemen. Sementara ini kegiatan pelayanan di luar gedung masih belum bisa dilakukan oleh dokter karena keterbatasan jumlah tenaga. Status dokter PNS dan PTT menjadi masalah terkait dengan reward. Dokter PNS sebagai kepala RSUD yang mempunyai tugas dan tanggungjawab yang lebih besar memperoleh reward yang lebih kecil dibanding dengan dokter PTT dengan tanggungjawab serta pengalaman yang lebih sedikit. Keberlangsungan dokter PTT yang sering berganti akan mempengaruhi manajemen RSUD.

**ii. Sarana dan Prasarana**

Tidak hanya kekurangan sdm rumah sakit juga bnya kekurangan fasilitas kesehatan. Kurangnya peralatan kesehatan dan sarana penunjang kesehatan di RSUD sering mengecewakan masyarakat yang akhirnya harus menempuh perjalanan yang jauh dan sulit. Keadaan ini semakin menguatkan minat masyarakat untuk tidak berobat ke RSUD. Oleh karena itu perlu kelengkapan alat kesehatan dan bahan habis pakai yang menunjang pelayanan kesehatan khususnya untuk kasus penyakit yang banyak terjadi di RSUD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralatan untuk dokter terutama dokter spesialis bedah, padahal bidan di desa mendapat beban kegiatan pengobatan dan programprogram yang lain selain KIA. Kekurangan peralatan ini dipenuhi dengan dibeli sendiri oleh doker tersebut.

**iii. Peluang (opportunities)**

Opportunities adalah pelung atau kesempatan yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan khususnya dalam peningkatan kualitas kesehatan rumah sakit umum daerah kabupaten Halmahera timu. peluang adalah kesempatan yang datang dari luar. Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari

kemampuan dalam memanfaatkan sebuah peluang yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ada beberapa faktor yaitu;

- Sumber daya manusia

Peluang yang muncul dalam peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit daerah Halmahera timur yaitu dengan meyakinkan beberapa mahasiswa kedokteran agar SDM di rumah sakit umum tersebut bisa diisi dengan mahasiswa. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan membaik jika sumber daya manusia sudah memenuhi dan sesuai pada bidangnya seperti dokter dan tenaga kesehatan lainnya.

- Sarana dan prasarana

Tidak hanya meningkatkan SDMnya fasilitasnya juga harus mendukung dikarenakan Fasilitas pelayanan kesehatan ialah hal yang meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, melalui suatu standar pelayanan minimum. Kepuasan dan loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan (faskes) adalah salah satu fasilitas publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Fungsinya sebagai tempat perawatan kesehatan membuat fasilitas publik yang satu ini sangat penting keberadaannya di setiap wilayah. Faskes di RSUD Halmahera timur terdiri dari beberapa tingkatan yang di dalamnya terdapat beberapa jenis. Jenis faskes terbagi menjadi dua, yaitu faskes perseorangan dan faskes masyarakat. Jenis faskes terdiri dari tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional. Akan tetapi fasilitas yang kurang di Halmahera timur ini yaitu unit transfuse darah, praktik mandiri bagi dokter spesialis dan beberapa fasilitas lainnya.

**iv. Ancaman (threats)**

Threats yaitu suatu kondisi yang mengancam dari luar ancaman ini mampu mengganggu suatu organisasi. Ancaman merupakan suatu permasalahan dimana ancaman ini mengganggu atau menghambat suatu kegiatan yang dilaksanakan. Ancaman yang dimaksud disini kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah. Ada beberapa

indicator yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Halmahera timur yaitu;

- Tangible (bentuk fisik)  
Bukti fisik ini adalah fasilitas yang memadai dalam penganan pelayanan kesehatan di rsud
- Realibility (keandalan)  
Kehandalan yatu seorang pegawai yang handal dalam penegan pelayanan kesehatan terhadap pasien atau masyarakat
- Resrponsiveness (daya tanggap)  
Daya tanggap yang dimana seorang pegawai harus peka terhadap keadaan pasien yang di layanani.

### **3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Peluang untuk pelayanan kesehatan dengan cara pemerintah kabupaten Halmahera timur meyekolakan mahasiswa kedokteran terkhususnya dokter spesialis agar bisa menutupi SDM yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah di Halmahera timur. Hal ini merupakan suatu hal yang ampuh dalam penaganan pelayanan kesehatan. Selain dari menyekolakan mereka RSUD juga harus bekerja sama dengan BPJS yang dimana bisa memperbaiki layanan rumah sakit nantinya.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada penelitian yang dilaksanakan penulis di Kabupaten Halmahera Yimur mengenai Strategi Rumah Sakit Umum Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Halmaherta Timur dengan menggunakan analisis SWOT untuk memperhitungkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi guna mencapai tujuan. Dari hasil analisis yang telah dilaksanakan, maka alternatif strategi yang dapat dijadikan rumusan strategi dalam peningkatan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di kabupaten Halmahera timur.

1. Strategi SO (strength-opportunities), dari strategi ini penulis menemukan alterfatif strategi: dengan Mendorong peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sumber daya manusia pada rumah sakit umum daerah kabupaten Halmahera timur.
2. Strategi WO (weakness-opportunities), dari strategi ini penulis menemukan alternatif strategi: Adanya pemanfaatan dana dalam meningkaykan sumber daya manusia dan tenaga kerja dalam serta pengadaan fasilitas kesehatan.
3. Strategi ST (Strength-threats), dari strategi ini penulis menemukan alternatif strategi: Mendorong peningkatan pelayanan kesehtan dengan membrikan empati lebih dalam penganan pelayanan kepada masyarakat.
4. Strategi WT (weakness-threats) dari strategi ini penulis menemukan alternatif strategi: Menggunakan dana secara efisien untuk meningkatkan Sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berda di rumah sakit dengan

pengadaann alat-alat kesehatan yang kurang di rumah sakit.

Dari strategi di atas ada beberapa kendala dalam strategi rumah sakit umum daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu;

1. Kurangnya perhatian dari pemerintah daerah terhadap penanganan pelayanan di rumah sakit serta fasilitas di rumah sakit umum daerah Halmahera timur.
2. Kurangnya anggaran dalam pembangunan sarana dan prasaran di RSUD.
3. SDM rumah sakit di RSUD Halmahera Timur sangatlah kurang terutama sumber tenaga medis mulai dari perawat hingga dokter spesialis. Hal ini menyebabkan banyak pasien yang di bedah atau di operasi harus di rujuk rumah sakit luar daerah seperti rumah sakit umum yang berada di kota ternate

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A & Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi Jawa Barat: CV Jejak
- Daraba. Dahyar. 2019 *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Jakrta: Leisyah,)
- Mumtaz .F, 2017. *Metode Penelitian*. Jakarta. Pustaka:
- Mulyad. Rahman i, 2016. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* , Unpadpres

- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Siyoto .S . 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Kediri : Literasi Media Publishing.
- Suwartono. 2014. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Muda. Syahrul, 2017. “*Strategi Kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon*”, Skripsi Universitas Sumatera Utara
- Sesri. Budio, 2019. *Strategi Manajemen Sekolah*. Jurnal meta vol. 2 No. 2
- Siregar. Andy. 2009. “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Rumah sakit Umum Pemerintahan Haji Adam Malik Medan*”, Tesis. Universitas Sumatra Utara,
- Rohima. 2013. “*Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan dan Ketersediaan Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahamad Ripin kab. Muara jambi*”. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Muda. Syahrul, 2017. “*Strategi Kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon*”, Skripsi Universitas Sumatera Utara
- [http://bppsdmk.kemkes.go.id/info\\_sdmk/info/distribusi\\_sdmk\\_list\\_rs?prov=82](http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/distribusi_sdmk_list_rs?prov=82), di akses pada tanggal 3 september 2021, pukul 15.30
- [https://infopemilu2.kpu.go.id/file/dok/calon\\_bersama/CALON\\_BERSAMA\\_5\\_077956010\\_1\\_UBAID\\_YAKUB\\_dan\\_ANJAS\\_TAHAR.pdf](https://infopemilu2.kpu.go.id/file/dok/calon_bersama/CALON_BERSAMA_5_077956010_1_UBAID_YAKUB_dan_ANJAS_TAHAR.pdf), di akses pada tanggal 2 september 2021, pukul 15.58
- [https://jagad.id/pengertian-kesehatan-menurut-para-ahli-who-dan-depkes/#Pengertian\\_Kesehatan\\_Menurut\\_Para\\_Ahli](https://jagad.id/pengertian-kesehatan-menurut-para-ahli-who-dan-depkes/#Pengertian_Kesehatan_Menurut_Para_Ahli), di akses pada tanggal 4 september 2021, pukul 20.30
- <https://malut.kabardaerah.com/2018/11/08/rsud-kota-maba-dinilai-buruk-dalam-pelayanan/>, di akses pada tanggal 3 september 2021 , pukul 16.06
- Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan,  
Peraturan Perundang – Undangan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas kesehatan,  
Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit,  
Peraturan Perundang – Undangan Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik