



Analisis Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias

Siska Putri Kenangan Bunda Mendrofa¹, Syah Abadi Mendrofa²,
Odaligoziduhu Halawa³, Delipiter Lase⁴

^{1,2,3,4}Universitas Nias

E-mail: mendrofasiskaputri@gmail.com¹, syahabadi.mendrofa@gmail.com²,
oda15halawa@gmail.com³, delipiterlase@unias.ac.id⁴

Abstract. *This research aims to analyze the health service strategy at the Nias Police Pratama Clinic. Health services are a crucial aspect for the police in supporting the health of personnel and the surrounding community. The method used in this research is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation and documentation studies. The research results show that the Nias Police Primary Clinic faces several challenges in improving service quality, including limited medical facilities and equipment, a lack of health personnel, and the need to increase the implementation of standard operating procedures (SOP) such as 3S (smile, greet, greeting). However, challenges such as budget constraints and the need to improve medical technology remain obstacles. The service strategy aims to ensure that all individuals have equal access to necessary health services, while maintaining the sustainability of the health system. The Nias Police Pratama Clinic has developed various health service strategies that aim to meet the health needs of the Nias community effectively and comprehensively. The Nias Police Pratama Clinic faces various challenges in their efforts to provide optimal health services. By implementing the right strategy, it is hoped that the Nias Police Pratama Clinic can improve the quality of health services provided to personnel and the community.*

Keywords: Strategy, Service, Health, Analysis.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Polres Nias. Pelayanan kesehatan menjadi aspek krusial bagi kepolisian dalam mendukung kesehatan personel dan masyarakat sekitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Pratama Polres Nias menghadapi beberapa tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain terbatasnya fasilitas dan peralatan medis, kurangnya tenaga kesehatan, serta perlunya peningkatan penerapan standar operasional prosedur (SOP) seperti 3S (senyum, sapa, salam). Namun, tantangan seperti keterbatasan anggaran dan kebutuhan peningkatan teknologi medis masih menjadi hambatan. Strategi pelayanan bertujuan untuk memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang setara ke layanan kesehatan yang diperlukan, sekaligus menjaga keberlanjutan sistem kesehatan. Klinik Pratama Polres Nias telah mengembangkan berbagai strategi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Nias secara efektif dan komprehensif. Klinik Pratama Polres Nias menghadapi berbagai tantangan dalam upaya mereka untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Dengan implementasi strategi yang tepat, diharapkan Klinik Pratama Polres Nias dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada personel dan masyarakat.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, Kesehatan, Analisis.

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

Received: Desember 12, 2024; Revised: Januari 18, 2025; Accepted: Februari 27, 2025; **Published:** April 29, 2025;

*Siska Putri Kenangan Bunda Mendrofa, mendrofasiskaputri@gmail.com

perawatan dengan berobat di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik agar dapat mendapatkan pelayanan kesehatan.

Mendirikan berbagai fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik pengobatan dan bersalin, praktik dokter dan bidan, apotek, laboratorium, toko optik, dan pusat kesehatan masyarakat, merupakan salah satu cara untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dengan peran serta pemerintah, swasta, perseorangan, atau yayasan (Puskesmas). Persaingan akan terjadi akibat menjamurnya penyedia layanan kesehatan seperti apotek, klinik, toko kacamata, dan fasilitas pemeriksaan kesehatan. Penerapan model bisnis yang tepat bagi perusahaan merupakan salah satu prinsip dasar untuk memenangkan persaingan bisnis di unit pelayanan kesehatan. Jika perusahaan tidak mampu melakukan hal tersebut maka perusahaan akan kalah bersaing. Model bisnis yang efektif sangat penting untuk kelangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi harus dapat memaksimalkan sumber daya dan unit layanan kesehatannya.

Pelayanan menurut Monir dalam Harbani Pasolong (2019:128) adalah proses pemenuhan kebutuhan 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. Tentu saja, hal ini akan memberikan layanan terpadu dan saling mendukung yang berkualitas tinggi untuk menjamin tingkat 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 Apabila dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bulukunyi, sebagian besar pasien dan keluarganya kurang puas (tidak puas) dari segi tampilan fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance), dengan persentase 38%. Dari segi kepuasan pasien, mayoritas pasien kurang berminat untuk kembali ke Puskesmas Bulukunyi.

Sedangkan hasil peneliti sebelumnya berjudul Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala Wala Erpurini¹, Fitri Diana Saleh² (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 $Y = 3,854 + 0,092 X$ 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. Hal ini dikarenakan (1) 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. (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.

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 mengikat judul: “Analisis Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias”.

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian tersebut adalah dilaksanakan di Klinik Pratama Polres Nias yang beralamat di Jalan Bhayangkara No. 01 Kelurahan Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli.

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.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan data primer yaitu secara langsung dari responden dengan cara: a. Pengamatan (Observasi), b. Wawancara (Interview), c. Dokumentasi.

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. 2). Reduksi Data, 3). Penyajian Data, 4). Penarikan Kesimpulan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias

Hatten dan Hatten (dalam Salusu 2018:72) Sumber daya sangat penting. Mengingat bahwa strategi adalah sesuatu yang dapat terjadi, maka strategi tersebut harus dapat diwujudkan dalam tindakan. menawarkan serangkaian instruksi berikut untuk menjamin keberhasilan strategi dan kepercayaan pihak lain serta penerapan praktisnya 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 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 efisien.

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

Berdasarkan tata nilai yang tertuang dalam nilai Visi dan Misi Klinik Polres Nias 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

Evaluasi Kebijakan dan Perbaikan Program adalah keseluruhan tindakan yang ditetapkan sebagai aturan dan yang direncanakan oleh suatu organisasi. Evaluasi adalah pola tujuan, maksud, sasaran, dan kebijakan umum serta rencana-rencana untuk mencapai tujuan-tujuan . Menganut pandangan yang lebih luas dalam melihat

gejala evaluasi 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.

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.

Faktor-faktor penghambat dan tantangan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Polres Nias

Dari hasil penelitian oleh peneliti dapat diketahui bahwa 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

Dari hasil penelitian oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa 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

Dari hasil penelitian oleh peneliti juga dapat diketahui bahwa Klinik Pratama Polres Nias mengalami kekurangan dalam hal fasilitas dan peralatan medis yang

memadai berdasarkan rencana kebutuhan yang dianggarkan pada Klinik Pratama Polres Nias.

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

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa 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

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa 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 mengakibatkan kondisi kesehatan yang memburuk dan meningkatkan beban pada fasilitas kesehatan.

e. Pengaruh Kondisi Sosial dan Budaya

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa 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 menghambat upaya Klinik Pratama Polres Nias dalam memberikan perawatan yang tepat waktu dan efektif.

f. Regulasi dan Kebijakan Kesehatan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa Klinik Pratama Polres Nias juga 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.

g. 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.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

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

Kedua, 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.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres Nias, maka berikut beberapa saran untuk meningkatkan strategi pelayanan kesehatan, sebagai berikut: *pertama*, Klinik Pratama Polres Nias perlu melakukan audit internal secara berkala dalam mengevaluasi kinerja pada klinik untuk menemukan area yang memerlukan perbaikan serta melakukan perencanaan kinerja dan menentukan pelatihan yang dibutuhkan untuk menunjang kompetensi dan kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Polres Nias

Kedua, Klinik Pratama Polres Nias perlu mengangarkan tentang pemenuhan fasilitas alat kesehatan dan medis untuk mendukung pelayanan kesehatan yang bertujuan agar proses pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik dan lancar yang berdampak bagi personil Polres Nias beserta anggota keluarganya dan juga bagi masyarakat yang memiliki BPJS terdaftar di Klinik Polres Nias.

DAFTAR REFERENSI

- 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*. 2nd 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.