

ABSTRACT

Health services at the Health Center have a major influence on patient satisfaction and public loyalty in utilizing these health facilities. Health services that have superior quality and quality are fundamental aspects in realizing an effective and efficient health system. Objective: This study aims to find out strategies to improve the quality and effectiveness of health services through service quality and availability of medical personnel at the Tanjungrejo Health Center. Method: The design in this study is a mixed method, namely qualitative and quantitative methods. Results and Discussion: The availability of health workers to the workload through the analysis of the average patient visits is 90 patients per day, the result of the standard deviation is 8.5. The results of the workload analysis show that the need for health workers is theoretically smaller than the number of available workers. Conclusion: In conclusion, the services at the Tanjungrejo Health Center are effective and efficient, especially judging from the short waiting time and the service system is structured and patient-friendly, with the priority of service strengthened with service compliance based on applicable SOPs. This study aims to analyze strategies in improving the quality and effectiveness of health services through the quality of service and availability of health workers

Keywords:*Health services, quality of service, availability of medical personnel to workload*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki pengaruh utama terhadap kepuasan pasien dan loyalitas masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan yang memiliki mutu dan kualitas yang unggul merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan sistem kesehatan yang efektif dan efisien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga medis di Puskesmas Tanjungrejo. Metode: Desain dalam penelitian ini adalah Mixed method yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Hasil dan Pembahasan: Ketersediaan tenaga kesehatan terhadap beban kerja melalui analisis rata-rata kunjungan pasien adalah 90 pasien per hari didapati hasil standar deviasi yaitu 8,5. Hasil analisis beban kerja menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kesehatan secara teoritis lebih kecil dibandingkan jumlah tenaga yang tersedia. Simpulan: Dalam kesimpulan, Pelayanan di Puskesmas Tanjungrejo efektif dan efisien, terutama dilihat dari waktu tunggu yang singkat dan sistem pelayanan sudah terstruktur dan ramah pasien, dengan adanya prioritas layanan diperkuat dengan kepatuhan pelayanan berdasarkan SOP yang berlaku. Studi ini Penelitian ini memiliki manfaat untuk menganalisis strategi dalam peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kualitas pelayanan dan ketersediaan tenaga kesehatan

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, ketersediaan tenaga medis terhadap beban kerja