

**OPTIMALISASI PELAYANAN BALAI PENGAMANAN  
FASILITAS KESEHATAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU  
ALAT KESEHATAN DI KOTA SURABAYA**

**Heri S Ningsih**

Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Surabaya,  
[ningsihuntagsby@gmail.com](mailto:ningsihuntagsby@gmail.com);

**Adi Soesiantoro**

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id);

**M. Kendry Widiyanto**

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id);

**ABSTRACT**

The large number of puskesmas or service facilities that are covered in the BPFK Surabaya work area, are not comparable to medical device testing/calibration institutions in Surabaya, besides that the factor of distance to provinces outside the island is an obstacle that needs to be considered in calibrating medical devices to remote areas and secluded. feel the need to do better planning by paying attention to various aspects of effectiveness and optimizing available resources so that their service activities develop. In Permenkes No. 363 of 1998 that every equipment, especially medical devices that are directly related to humans and are very critical (related to life) must be calibrated to ensure the correctness of the output value and safety or calibration of medical devices, the measuring instruments and standard sizes used must be calibrated periodically also by Referral Testing Institutions such as the Security Center for Health Facilities, LIPI and other private testing. In the medical equipment management cycle, there are medical device maintenance and calibration activities. Medical device maintenance and calibration activities have not run optimally. This is shown by the Application of Facilities, Infrastructure and Medical Devices (ASPAK)

**Keywords:** *Optimization of services, BPFK, Alkes Quality*

**A. PENDAHULUAN**

Ketersediaan alat kesehatan yang berkualitas menjadi hal yang penting di tengah masa pandemi COVID-19 ini, baik alat kesehatan untuk pasien maupun tenaga medis. Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Surabaya mempunyai fungsi sebagai laboratorium pengembangan mutu dan pengembangan teknologi serta menjadi laboratorium inspeksi sarana dan prasarana kesehatan yang berfokus pada kesesuaian pesawat sinar x- radiologi dan interversional. BPFK Surabaya mempunyai delapan provinsi dalam wilayah kerjanya.

## B. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan kalibrasi dan pengujian alat kesehatan dalam upaya menjamin mutu alat kesehatan di Kota Surabaya. Strategi pelayanan apa yang dapat diterapkan oleh BPFK Surabaya sehingga standar pengujian yang berbasis K3 peralatan medis dapat terpenuhi.

Metode penelitian yang digunakan dalam menentukan faktor-faktor penyebab masalah dan strategi penyelesaiannya adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini berlokasi di BPFK Surabaya dan dilaksanakan pada bulan Maret – Mei 2023. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*) kepada para pelanggan atau pengguna jasa kalibrasi BPFK Surabaya yang berasal dari institusi kesehatan. Analisis data dilakukan dengan pengkajian/identifikasi masalah menggunakan diagram *Fishbone*, penentuan strategi penyelesaian masalah menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunitiess, Threats*). Untuk mengevaluasi hasil responden dilakukan analisis kesimpulan dengan berpedoman pada wawancara yang dilakukan.

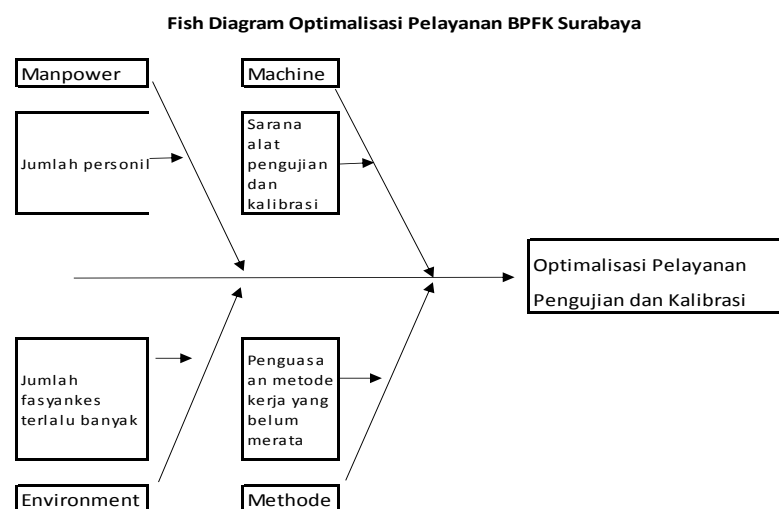
## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1) Prioritas masalah

Dalam penentuan kualitas dan optimalisasi pelayanan, penulis menggunakan metode fish bone atau fish diagram atau diagram tulang ikan, yang dapat menemukan sebab akibat dan hubungan antara masalah dengan faktor penyebabnya.(Dewi,2012) (Mangundjaya (2020).

Permasalahan yang ingin diketahui penyebabnya terletak pada bagian kepala ikan, sedangkan faktor-faktor yang mengakibatkan sebuah permasalahan dituliskan pada bagian tulang ikan (Djuari, 2021). Setiap faktor memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui diagram fishbone maka akar-akar permasalahan dapat dengan mudah untuk diketahui.



**Gambar: Fish Diagram**

Berdasarkan diagram diatas, untuk mencapai optimalisasi pelayanan pengujian dan kalibrasi di perlukan dukungan dari:

1. Environment / Lingkungan yaitu banyak nya jumlah fasyankes yang terlalu banyak,
2. Methode yang digunakan hendaknya dikuasai oleh semua personil pengujian dan kalibrasi,
3. Manpower yaitu jumlah personil pengujian dan kalibrasi yang memadai dan bersertifikasi,
4. Machine yaitu sarana dan prasana yang digunakan sesuai dari segi jumlah dan metode kerja untuk menghasilkan alat kesehatan yang laik pakai atau mutu yang terjamin hasil ukurnya.

Teknik pengambilan keputusan atau hasil penelitian menggunakan analisis SWOT yaitu strengths (kekuatan), weaknesses (kelemahan), opportunities (peluang), dan threats (ancaman). Masing-masing faktor ini penting untuk diperiksa agar dapat merencanakan pertumbuhan organisasi dengan baik.

## **2) Strategi penyelesaian masalah**

Berdasarkan prioritas masalah yang telah ditentukan, maka strategi penyelesaian masalah yang dapat diterapkan oleh BPFK Surabaya ditentukan menggunakan analisis SWOT. Hasil perhitungan analisis SWOT menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk mendukung penyelesaian prioritas masalah adalah strategi agresif (WO) yang meliputi: membuat pedoman yang baru mengenai optimalisasi pelayanan kalibrasi dan pengujian alat kesehatan yang telah merujuk pada aspek *patient safety*, mengajukan penambahan SDM melalui usulan formasi atau penambahan tenaga PPNPN/Honorer, membuat SOP dalam pengajuan pelayanan bimbingan teknis pendampingan, dan menyusun jadwal tetap pelayanan bimbingan teknis.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis *fishbone*, dan SWOT yang telah dilakukan, strategi yang dikembangkan oleh peneliti dalam mengatasi permasalahan terkait dengan optimalisasi pelayanan dan pengujian alat kesehatan oleh BPFK Surabaya adalah peningkatan mutu layanan, menjaga dan meningkatkan sarana dan prasana pendukung yang dimiliki serta penambahan SDM yang berkompeten dan teruji guna mempercepat pelayanannya. Pedoman spesifikasi tersebut disusun berdasarkan kesalahan atau kekurangan yang ditemukan pada hasil wawancara yang dilakukan di BPFK Surabaya. Pedoman spesifikasi yang dibuat berisikan tentang (1) Peningkatan mutu pelayanan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan; (2) Menjamin mutu alat kesehatan yang telah diuji; (3) Memaksimalkan waktu pelayanan; (4) Peningkatan mutu SDM;

Berdasarkan pedoman yang telah dibuat, dipastikan mampu meningkatkan pelayanan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu alat kesehatan yang telah di kalibrasi di BPFK Surabaya.

## **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pegawai dan pelanggan Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Surabaya (BPFK Surabaya) pada bulan April 2023 menunjukkan bahwa

- a. Pelayanan pengujian dan kalibrasi yang dilakukan oleh BPFK dari aspek personal dan sarana prasarana sangat memuaskan, namun masih perlu ada nya pembenahan dan strategi dalam menghadapi kendala di lapangan. Akan tetapi tanggapan pelanggan BPFK Surabaya terhadap pelayanan yang diterima sangat memuaskan yang didukung dengan aspek kinerja yang cepat dan efisien. Oleh karena itu perlu dilakukan pengkajian lebih mendalam terhadap masalah tersebut dan mencari strategi yang tepat untuk menjamin mutu alat Kesehatan dengan hasil yang laik pakai sehingga standar K3 peralatan medis dapat terpenuhi.
- b. Bahwa kualitas dan kuantitas personal sudah sesuai dengan kompetensi yang harus dimiliki serta sarana prasarana telah teruji. dan bersertifikasi sehingga optimalisasi pelayanan mampu menjamin mutu alat kesehatan yang ada di kota Surabaya dan seluruh wilayah kerja BPFK Surabaya.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih atas terselesainya skripsi ini disampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Drs. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Khairul Bahri, S.T., M.K.M., selaku Kepala Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan
4. Bapak Tri Dedi Setyawan, ST., M.Kes selaku Pembimbing Lapangan.
5. Teman-teman tercintaku
6. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan serta bantuan dalam menyusun tugas akhir ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryani, R. (n.d.). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Menghadapi Tantangan Globalisasi*.
- Bwemelo, G. S., & Mohammed, B. T. (2016). Improving public service delivery in tanzania through kaizen: a review of empirical evidence. *Business Education Journal*, 1(2), 1–21.
- Irianto, J. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia: Pengantar Pengembangan Model MSDM Sektor Publik*.
- Nasional, B. S. (2008). *Persyaratan umum kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi*.
- Of, E., Performance, E., Improving, I. N., Services, P., The, A. T., Alo, G., & City, G. (2021). *Evaluation of employee performance in improving public services at the gunungsitoli alo'oa sub-district office, gunungsitoli city*. 2(1), 103–110.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 54 (2015), Pengujian dan kalibrasi Alat Kesehatan*
- UU Rs No 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit*
- UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*
- Permenkes 363 Tahun 1998 Tentang Pengujian Dan Alat Kesehatan*

- Permenkes No 530/ Menkes/Per/IV/2007 Tentang Organisasi dan Tata Kelola Balai Pengamanan fasilitas Kesehatan
- Permenkes No 64 tahun 2009 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak
- Permenkes No. 61 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Fasilitas Kesehatan.
- Wahyudi Ifani, tahun 2017, Penguatan Dinas Kesehatan Dalam Pengujian dan Kalibrasi alat Kesehatan