

**PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS APUNG DI  
PULAU PELAPIS KECAMATAN KEPULAUAN  
KARIMATA KABUPATEN KAYONG UTARA**

**Tri Ardiansyah**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura  
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail :dek.yan12@yahoo.com

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan Puskesmas Apung di Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan kesehatan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini di Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara. Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Apung masih belum maksimal, ini disebabkan oleh terdapat beberapa warga yang mengeluhkan kurang maksimalnya pelayanan kesehatan Puskesmas Apung sehingga warga yang ingin mendapatkan pelayanan setiap waktu menjadi terhambat. Rekomendasi penelitian ini agar dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat maksimal harus adanya satu buah kapal Puskesmas Apung lagi untuk melayani masyarakat daerah Kepulauan Karimata.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kesehatan dan Puskesmas Apung.

**Abstract**

The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of health service Puskesmas Apung in Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara. This study using a qualitative approach for describe overall implementation of health service. Data was collected by using interview technic and documentation. The research sites in Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara. The condusions from this studies shows that health service which gives by Puskesmas Apung not maximal, this is caused by there are some residents who complained less than the maximum of health service Puskesmas Apung so that residents who want to get service everytime be inhibited. Recommendations of this study in order to implementations of health service can be a maximum must have one boat of Puskesmas Apung again for serve the local people Kepulauan Karimata.

**Keyword :** Health Service and Puskesmas Apung.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang mendapat banyak sorotan dalam beberapa tahun terakhir terutama di Kabupaten Kayong Utara yang mempunyai program kesehatan gratis. Agar dapat mewujudkan derajat kesehatan secara optimal sebagai salah satu wujud dari unsur kesejahteraan umum. Untuk mewujudkan program kesehatan gratis di Kabupaten Kayong Utara tidaklah mudah mengingat daerah Kabupaten Kayong Utara yang banyak berupa daerah kepulauan sehingga sulit untuk dijangkau. Bupati Kayong Utara melakukan inisiatif melakukan program Puskesmas Apung yang bisa menjangkau daerah-daerah kepulauan. Puskesmas Apung ini terbuat dari kapal hasil sitaan Kejaksaan Negeri Ketapang dari nelayan asing yang melakukan *Illegal Fishing* di daerah Pulau Maya Karimata yang kemudian diserahkan ke Bupati Kayong Utara dan dijadikan sebagai Puskesmas Apung.

Pelayanan kapal Puskesmas Apung ditopang 13 tenaga medis meliputi satu dokter umum, satu dokter gigi, dua perawat, satu bidan, satu apoteker, dua tenaga kesehatan masyarakat, serta lima awak kapal. Setiap kali berlayar dalam satu hari Puskesmas Apung dapat melayani sekitar 50-60 pasien dengan penyakit rata-rata malaria, cacangan, penyakit kulit, pusing, batuk, pilek, dan lainnya. Kegiatan pelayanan kesehatan Puskesmas Apung antara lain:

1. Pelayanan Umum, yang dilaksnakan oleh dr.Umum dan Perawat dengan kegiatan pemeriksaan semua jenis penyakit dari bayi sampai dewasa;
2. Pelayanan Gizi, pemberian PMT Pembagian Tepung Susu untuk bayi dan balita serta Ibu menyusui;
3. Pengobatan Gigi, pencabutan gigi yang berlubang dan pembersihan karang gigi;
4. Pelayanan KIA/KB, pelayanan kesehatan untuk Ibu hamil dan menyusui;
5. Pelayanan Kesling, penyuluhan tentang kebersihan lingkungan, pembagian ABATE, penyemprotan nyamuk *Malaria/Aides Aigepti* dan pembagian kelambu.

Dengan berbagai program yang dilaksanakan Puskesmas Apung, tentu masih banyak masalah yang dihadapi oleh pengelola Puskesmas Apung. Dengan jumlah penduduk Desa Pulau Pelapis pada tahun 2012 mencapai 964 jiwa, tidak akan efektif pelayanan kesehatan jika dilakukan hanya satu hari pelayanan kesehatan dan banyak pengaduan masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas Apung kurang maksimal. Antara lain waktu yang diberikan kepada masyarakat untuk berobat hanya satu hari di setiap pulau, sehingga banyak masyarakat yang tidak bisa menerima layanan kesehatan dari Puskesmas Apung karena keterbatasan waktu pelayanan yang disediakan.

Sesuai dengan asalah diatas penulis akan melakukan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan Puskesmas Apung di Pulau Pelapis dengan mengaitkan teori pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut Azwar (1998:67), Menyatakan bahwa suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas jika ada penerapan kode etik yang baik sehingga dapat memuaskan pasien, dengan menerapkan ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. Hubungan petugas dengan pasien;
2. Kenyamanan pelayanan;
3. Memberikan kebebasan kepada pasien untuk memilih waktu pelayanan;
4. Kualitas tenaga medis;
5. Keamanan tindakan medis.

#### 1. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan di atas, semestinya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Apung tidak berbeda dengan Puskesmas lainnya yang dikelola pemerintah karena sama-sama berpedoman pada SPM-Puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Apung khususnya yang beroperasi di Pulau Pelapis masih dirasakan kurang memuaskan oleh masyarakat. Karena itu dibat suatu rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Apung Desa Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara”

#### 2. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelaksanaan kesehatan pada Puskesmas Apung di Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata sesuai dengan aspek-aspek pelayanan kesehatan yang berkualitas.

#### 3. Manfaat Penelitian

Sebagai wahana untuk melatih berfikir secara ilmiah dan sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kejadian serta sebagai bahan masukan bagi Pengelola Puskesmas Apung untuk membuat pelayanan kesehatan Puskesmas Apung menjadi maksimal..

## B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Kerangka Teori

#### a. Konsep Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang mencakup satuan kerja/satuan organisasi Kementerian Lembaga Tertinggi, dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah (Surjadi, 2009:116).

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut Surjadi (2009:69), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu pelayanan;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

#### b. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.

Kinerja adalah melakukan kegiatan sesuai dengan tanggungjawabnya untuk mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan (Pasalong, 2007:175). Kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi (Widodo, 2005:79). Menurut Keban (2004:115) Organisasi merupakan kumpulan orang yang dikelompokkan untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan bersama dan pengelompokkan tersebut berdasarkan pembagian kerja, peran, fungsi, aturan, hubungan, prosedur, standar kerja, tanggung jawab dan otoritas tertentu.

Suatu organisasi yang selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu organisasi besar yang penyelenggaranya disebut instansi pemerintah yang disebut juga dengan organisasi pelayanan publik.

Menurut Pasalong (2007:177), indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*inpacts*) dari suatu kegiatan.

c. Kualitas Pelayanan Publik.

Menurut Sinambela (2006:23) Kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Banyak pihak yang menentukan untuk mengukur kualitas pelayanan, bukan hanya dilihat dari pihak yang memberikan layanan semata. Dalam pelaksanaan pelayanan jangan membuat

urusan mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit, berikan kemudahan, prosedur yang jelas dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasakan kesulitan berhubungan dengan pelaku aparatur yang memberikan pelayanan.

Menurut Surjadi (2009:57) Perbaikan kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai upaya memuaskan pelanggan yang pada dasarnya berkembang dari waktu ke waktu, sehingga upaya perbaikan harus pula dilakukan secara berkesinambungan. Menurut Surjadi (2009:57) Perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa didasarkan pada 3(tiga) hal antara lain:

1. Hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan melalui proses penelitian yang cermat, akurat, dan akuntabel serta berkelanjutan;
2. Dari hasil evaluasi kinerja atau hasil pengkajian kinerja yaitu bagaimana kinerja, apa faktor penyebabnya dan bagaimana mengatasinya, dengan memprioritaskan pada unsur pelayanan yang mendapatkan *score* rendah dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan;
3. Didasarkan pada perkembangan lingkungan administrasi publik, termasuk di dalamnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bersifat dinamis, berkembang dari waktu ke waktu.

d. Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu diperlukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui

tingkat kinerja pelayanan. Untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan dengan mengacu pada keputusan Menpan no KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menurut keputusan Menpan diatas, unsur indeks kepuasan masyarakat ditetapkan 14(empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran, yaitu:

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapat an pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;
10. Kewajaran biaya pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan;
14. Keamanan pelayanan.

e. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Dedi Alamsyah (2011:127), mengatakan bahwa dalam tiap-tiap organisasi s,stem manajemen mutu merupakan system yang sangat beraneka ragam, berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat singgung produk;
2. Tingkat singgung teknologi;
3. Tingkat singgung pelayanan.

Menurut Azwar (1998:67), Menyatakan bahwa suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas jika ada penerapan kode etik yang baik sehingga dapat memuaskan pasien, dengan

menerapkan ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. Hubungan petugas dengan pasien, dimana setiap petugas kesehatan dapat dan bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasien secara pribadi, menampung semua keluhan pasien, serta wajib menjawab dan memberikan keterangan segala hal yang ingin diketahui oleh pasien;
2. Kenyamanan pelayanan, dimana setiap petugas sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta didukung dengan fasilitas yang memadai;
3. Memberikan kebebasan kepada pasien untuk memilih serta menentukan pelayanan kesehatan;
4. Efektivitas pelayanan, dimana semakin efektif pelayanan kesehatan semakin tinggi kemampuan dan teknik medis maka semakin tinggi tingkat kualitas pelaya an kesehatan;
5. Keamanan ti dakan medis yang dilakukan, yaitu merupakan bagian dari kewajiban etik serta prinsip pokok penerapan standar profesi.

Kesimpulan indikator-indikator diatas mengungkap kan bahwa,suatu pelayanan yang berkualitas jika mutu atau kualitas petugas pelayanan baik, dan jika sebaliknya kualitas atau mutu petugas pelayanan tidak baik maka kualitas pelayanan juga menjadi tidak baik. Selain faktor tersebut indikator diatas juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan juga ditentukan oleh hubungan yang baik antara petugas pemberi layanan dengan masyarakat yang menerima layanan. Pelayanan yang bermutu banyak

menerapkan persyaratan yang bisa membuat yang menerima layanan itu merasakan kepuasan tersendiri.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2010:14). Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Subjek pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini antara lain : Kepala Puskesmas Apung, Pasien yang pernah berobat atau menerima layanan kesehatan oleh Puskesmas Apung, Tokoh Masyarakat di Desa Pulau Pelapis, Tenaga Medis Puskesmas Apung.

Kemudian kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Petugas Dengan Pasien

Puskesmas Apung untuk dapat memberikan pelayanan dan pemahaman tentang kesehatan kepada masyarakat daerah kepulauan. Petugas kesehatan harus memiliki hubungan yang baik antara tenaga medis sebagai pemberi layanan dan pasien yang menerima layanan serta petugas kesehatan harus memberikan perhatian yang cukup dan bersedia menerima keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan yang berlangsung akan

berjalan dengan baik dan bisa memuaskan masyarakat yang menerima layanan kesehatan dari pihak Puskesmas Apung. Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan pihak Puskesmas Apung di daerah Kepulauan Karimata untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sudah berjalan sejak tahun 2009 hingga sekarang.

Sehubungan dengan hal di atas, maka berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis selama di lapangan mengenai hubungan petugas dengan pasien di Puskesmas Apung sudah berjalan dengan baik, ini terlihat dilapangan dimana petugas selain memberikan pelayanan kesehatan, petugas juga memberikan pengarahan dan pemahaman tentang makna kesehatan kepada pasien. Sehingga derajat kesehatan masyarakat meningkat.

### 2. Kenyamanan Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, petugas kesehatan dari Puskesmas Apung harus bisa berkomunikasi dengan baik kepada semua lapisan masyarakat daerah Kepulauan Karimata yang berada di wilayah naungannya. Kenyamanan pasien dalam menerima layanan kesehatan dari Puskesmas Apung menjadi tujuan yang ingin dicapai oleh pihak Puskesmas Apung. Kenyamanan dalam memeberikan layanan sehingga pasien merasa nyaman harus ditunjang oleh berbagai fasilitas yang memadai.

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dan observasi mendalam. Puskesmas Apung sudah memberikan kenyamanan pelayanan kepada pasien, ini terlihat pada fasilitas yang tersedia di Puskesmas Apung, dimana setiap ruangan perikas pasien tersedia pengatur suhu ruangan dan berbagai fasilitas lainnya. Warga setempat yang pernah menerima layanan dari Puskesmas Apung juga mengatakan kenyamanan yang

dirasakan ketika menerima layanan kesehatan di Puskesmas Apung.

### 3. Memberikan Kebebasan Kepada Pasien.

Memberikan kebebasan kepada pasien dalam menerima layanan kesehatan merupakan tujuan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Kepulauan Karimata. Tetapi dengan kendala yang menjadi masalah pelayanan yang tidak bisa setiap waktu, membuat masyarakat hanya bisa menerima layanan kesehatan ketika Puskesmas Apung tidak bisa memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal.

Selama penulis berada di lapangan dan berdasarkan wawancara yang mendalam kepada masyarakat dan petugas kesehatan di Puskesmas Apung, memang terjadi permasalahan dimana kebebasan yang dimiliki pasien sangat terbatas. Dengan satu hari pelayanan saja membuat masyarakat tidak bisa memilih waktu pelayanan, sehingga dirasakan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

### 4. Kualitas Tenaga Medis

Pelayanan kesehatan sangat membutuhkan keahlian yang berkualitas baik yang harus dimiliki oleh setiap tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan haruslah yang berkualitas sehingga masyarakat yang menerima layanan kesehatan merasa puas dan cepat sembuh. Menurut Azwar (1998:67), Menyatakan bahwa suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas jika ada penerapan kode etik yang baik sehingga dapat memuaskan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan wawancara mendalam serta observasi di lapangan. Kualitas tenaga medis di Puskesmas Apung sudah baik, ini terbukti dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat terhadap kualitas tenaga medis. Masyarakat merasa kualitas tenaga medis sudah baik. Tenaga medis

yang dikirim di Puskesmas Apung merupakan tenaga medis yang sudah berpengalaman sehingga kualitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup baik.

### 5. Keamanan Tindakan Medis yang sesuai dengan Kode Etik Standar Profesi

Tindakan medis sering kali sangat dibutuhkan untuk menyelamatkan pasien dalam kondisi-kondisi kegawatan tertentu seperti pengobatan serius operasi dan lain sebagainya. Tindakan medis yang dilakukan tanpa izin pasien, dapat digolongkan sebagai tindakan melakukan penganiayaan berdasarkan KUHP pasal 351. Hal ini pula yang menjadi pertimbangan etis keharusan *informed consent* didalam setiap tindakan medis yang mengandung resiko sebagai penghormatan atas harkat dan martabat manusia.

Kode etik standar profesi sangat penting sekali dipegang teguh dan dijalankan dengan oleh para tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Karena dengan berpegang teguh kepada kode etik standar profesi tenaga medis akan memberikan layanan kesehatan dengan baik kepada pasien dan tidak akan menyimpang dalam memberikan layanan kesehatan.

## D. Simpulan dan Keterbatasan

### 1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan kesehatan Puskesmas Apung dalam hal hubungan petugas dengan pasien sudah berjalan dengan sangat baik, ini terlihat pada saat petugas memberikan layanan kesehatan dengan baik dan memberikan pengarahannya dengan baik. Petugas

pelayanan kesehatan di Puskesmas Apung sangat handal dalam membina hubungan antara petugas dengan pasien sehingga pasien merasa nyaman ketika menerima layanan kesehatan.

2. Kenyamanan pasien yang menerima layanan kesehatan di Puskesmas Apung sangat menjadi perhatian dari pihak Puskesmas Apung. Ini terlihat dimana ruangan pasien tersedia pengatur suhu ruangan (AC) serta didukung dengan sopan santun para tenaga medis yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Sehingga pasien merasa nyaman ketika menerima layanan kesehatan dari Puskesmas Apung.
3. Memberikan kebebasan kepada pasien dalam memilih waktu berobat di Puskesmas Apung, hal inilah yang menjadi kendala hingga saat ini. Dengan dana operasional terbatas dan waktu yang terbatas Puskesmas Apung tidak bisa memberikan kebebasan waktu yang cukup lama kepada pasien. Waktu yang disediakan hanya satu hari pelayanan di setiap Pulau, sehingga menyulitkan warga yang bekerja pada siang hari tidak bisa menerima layanan kesehatan dari Puskesmas Apung. Waktu yang terbatas inilah yang menyebabkan beberapa masyarakat tidak bisa memeriksakan kesehatannya kepada Puskesmas Apung.
4. Kualitas tenaga medis, dalam hal ini Puskesmas Apung telah mengirim tenaga medis yang handal dan memiliki kualitas yang terbaik. Ini terbukti dengan tidak adanya keluhan masyarakat tentang kualitas tenaga medis dalam memberikan layanan kesehatan.

Masyarakat merasa selama mereka menerima pelayanan kesehatan dari tenaga medis Puskesmas Apung mereka merasa kualitas tenaga medis sudah baik

5. Keamanan tindakan medis, Puskesmas Apung menjalankan program ini sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Sehingga setiap tindakan medis yang mereka lakukan sudah sesuai dengan aturan kode etik tenaga medis yang berlaku. Ini terbukti dilapangan, masyarakat di Kepulauan Karimata tidak pernah menerima tindakan medis yang merugikan atau dikategorikan tidak aman kepada masyarakat.

## 2. Keterbatasan

Keterbatasan-keterbatasan penelitian yang penulis alami sebagai berikut.

1. Keterbatasan ruang gerak peneliti, dimana peneliti tinggal di asrama sehingga sulit mencari literatur yang diperlukan. Sedangkan literatur yang disediakan di Perpustakaan Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Barat sangatlah minim.
2. Keterbatasan waktu pelaksanaan penelitian, yaitu hanya sekitar 2 minggu. Untuk sebuah metode penelitian dengan metode kualitatif, pada dasarnya adalah persoalan waktu yang sangat singkat walaupun pada akhirnya informasi yang didapat dari narasumber bagi penulis cukup untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Keterbatasan transportasi ke lokasi penelitian juga menjadi kendala bagi penulis untuk melakukan penelitian. Dimana jadwal keberangkatan kapal sebagai alat transportasi ke Pulau Pelapis yang tidak menentu dan belum lagi cuaca

yang buruk sehingga menjadi kendala bagi penulis.

#### E. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada pengasuh dan pengelola

Program Studi Ilmu Pemerintahan kerjasama UNTAN dan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan jajaran Pengelola Puskesmas Apung Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-Buku

- Alamsyah Dedi.2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*.Yogyakarta: Nuha Medika.
- Agus Dwiyanto.2010. *Manajemen Palayanan Publik Peduli,Inklusif,dan Kolaboratif*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Alexander Ide.2012. *Etika dan Hukum dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Grasia Book Publisher.
- Amirudin,J.2002. *Pelayanan Publik (Antara Harapan Warga dan Performance Kinerja Pemerintah di Beberapa Kota di Indonesia*. Jakarta:Jurnal PPSK.
- Azwar. 1996.*Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Edisi Kedua Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, Atep Adya.2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.Jakarta : Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- BPS Kabupaten Kayong Utara.2012.*Kecamatan Kepulauan Karimata*.Kayong Utara.
- Depkes RI. 2001. *Pedoman Kerja Puskesmas* Jilid IV. Jakarta.
- Depkes RI. 1999. *Pedoman Jaga Mutu*. Jakarta.
- Dunn, William.2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta:Gaja Mada Universitas Press.
- Fatmiyati Sri. 2010. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bersubsidi di Puskesmas Pandan Kecamatan Sungai Pandan*. Pontianak : Universitas Tanjungpura.
- Gibson.2002.*Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Airlangga.
- Keban, T Yeremias. 2004.*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UMP AMP YKPN.
- Moloeng, Lexy J.2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A.A. Gide. 2004. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rahayu, Amy YS. 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rohman Ainur ahmad, Sa'id Mas'ud M,Arief Saiful,Purnomo.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*.Malang : Averroes Press
- Sinambela Poltak Lijan, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, teori,Kebijakan, dan Implementasi*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- SMERU.2004. *Pelayanan Kesehatan Dasar Di Era Otonomi Daerah*.Jakarta:SMERU.
- Sugiyono.2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabetha.
- 2010. *Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabetha.
- Surjadi.2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Reflika Aditama.
- Yulianto Siswo. 2009. Tesis. *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sedarso Pontianak*. Pontaianak: Universitas Tanjungpura.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : TRI ARDIANSYAH  
NIM / Periode lulus : E42009073/ 2013  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address/HP : [dek.yan12@yahoo.com](mailto:dek.yan12@yahoo.com)/ 085654416980

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS APUNG DI  
PULAU PELAPIS KECAMATAN KEPULAUAN  
KARIMATA KABUPATEN KAYONG UTARA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal.....*6-2/2014*.....  
  
H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D  
NIP - 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 04 September 2013

  
(TRI ARDIANSYAH)