

PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KECAMATAN JAGOI BABANG KABUPATEN BENGKAYANG

By:
YESSICA YESSY
NIM. E42010047

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, 2015
Email: yessica_yessy_29@yahoo.com

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang. Judul skripsi ini diambil berdasarkan permasalahan pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang yaitu fasilitas, sarana dan prasarana yang tidak memenuhi standar puskesmas perawatan sehingga mengakibatkan adanya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap kurang baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi model embedded (*concurrent embedded strategy*) dengan menyebarkan kuesioner kepada 47 responden untuk menilai variabel kepemimpinan dan 69 responden untuk menilai variabel kualitas pelayanan pasien rawat inap. Dari hasil perhitungan yang telah diselesaikan maka dapat diketahui bahwa $F_{hitung}(32,938) > F_{tabel}(4,057)$, sehingga dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan Kepala Puskesmas dinilai cukup baik dan kualitas pelayanan pasien rawat inap Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang dinilai cukup baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang. Besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang sebesar 42,3% dan 57,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti.

Kat-kataa kunci: Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, dan Puskesmas.

**THE INFLUENCE OF LEADERSHIP TO INPATIENT CARE SERVICE
QUALITY AT JAGOI BABANG DISTRICT HEALTH CENTERS
BENGKAYANG REGENCY**

**Oleh:
YESSICA YESSY
NIM. E42010047**

**Governmental Science Study Program Faculty of Social Science and Political
Science Cooperate with the Provincial Government of West Borneo**

ABSTRACT

This research is intended to understand how much the influence of leadership to inpatient care service quality at Jagoi Babang District Health Center Bengkayang Regency. This research title is raised by the problem in service that has been implemented by Jagoi Babang District Health Centers Bengkayang Regency which is included facility, suggestions and infrastructure that does not fulfilling the health center standards and caused many complaints from people about the bad of patient's service. This research use concurrent embedded strategy research method which spreading the questionnaire to 47 respondents to value the leadership variable and 69 respondents to value the inpatient care service quality variable. Result of calculation shows that $F_{arithmetic} (32,938) > F_{table} (4,057)$, and that can be proved that there is the influence of leadership to inpatient care service quality at Jagoi Babang District Health Center Bengkayang Regency. The research result shows that the head of Jagoi Babang District Health Center's leadership is well enough and the quality of inpatient care service quality is well enough. The conclusion of this research is the leadership has a significant effect to service quality at Jagoi Babang District Health Center Bengkayang Regency. The value of leadership influence to the quality of inpatient care service quality at Jagoi Babang District Health Center Bengkayang Regency are 42,3% and 57,7% influenced by the unexamined factors.

Key words: leadership, quality service, and health care center.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Saat ini masyarakat semakin kritis dalam menilai dan memberi argumen tentang pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan pada umumnya. Sebagai contoh diberbagai media massa pun beredar berbagai macam berita tentang buruknya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pun puskesmas yang dimulai dari kurangnya fasilitas, kurang tanggapnya pelayanan kesehatan dan kurang handalnya pelayan kesehatan dalam menangani pasien seperti yang dimuat di Tempo.co:

“Ketidakpastian biaya atas layanan juga banyak dikeluhkan masyarakat padahal biaya tersebut kebanyakan sudah ditetapkan melalui peraturan daerah. Namun banyak yang tidak tersosialisasi dengan baik. Selain itu sebagian masyarakat juga mengeluhkan kemampuan petugas dianggap kurang cakap dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Kondisi ini semakin diperparah dengan bangunan tempat layanan publik yang kurang banyak.”

Puskesmas Jagoi Babang sebagai salah satu fasilitas kesehatan rawat inap yang ada di kabupaten Bengkayang, tepatnya di kecamatan

Jagoi Babang. Sebagai salah satu puskesmas rawat inap yang baru beroperasi pada tahun 2013 lalu, tentunya masih banyak kekurangan-kekurangan dalam rangka memberi pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat yang mengaku bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang kurang baik untuk pelayanan pasien rawat inap.

Hal ini karena puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang belum layak untuk memberi pelayanan rawat inap dengan baik karena belum mencapai standar puskesmas perawatan rawat inap. Adapun dalam Surat Keputusan Bupati Bengkayang no. 376/DINKES/2013 Tanggal 26 Agustus 2013 tentang Penetapan Puskesmas Jagoi Babang menjadi Puskesmas Perawatan tercantum standar puskesmas perawatan yang layak adalah sebagai berikut :

1. Memiliki ruang perawatan dengan minimal 20 (dua puluh) tempat tidur.
2. Tenaga dokter umum minimal 2 (dua) orang.
3. Perawat minimal 25 (dua puluh lima) orang.

4. Bidan minimal 5 (lima) orang.
5. Tenaga gizi 1 (satu) orang.
6. Tenaga analisis kesehatan 1 (satu) orang.
7. Tenaga sanitarian 1(satu) orang.
8. Perawat gigi 1 (satu) orang.
9. Tenaga farmasi 1 (satu) orang.
10. Memiliki alat-alat untuk penanganan gawat darurat.
11. Memiliki kendaraan puskesmas keliling roda empat.

Berdasarkan uraian tentang fasilitas puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten di atas yang belum memenuhi standar puskesmas perawatan yang seharusnya, maka peran pemimpin yang dalam hal ini adalah kepala puskesmas sangat dibutuhkan. Seperti yang diungkapkan oleh Tangkilisan (2005:232) :

“kepemimpinan merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi, pemimpin merupakan penentu dalam memberikan suatu keputusan, baik itu keputusan yang membawa perubahan ke arah yang lebih baik atau keputusan yang membawa ke perubahan yang buruk. Ketika organisasi dan lingkungannya mengalami permasalahan dan gejolak dan ketidakpastian, peranan seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Seorang pemimpin yang mempunyai visi sudah pasti akan mampu mengelola segala sumber daya yang mendukung. Oleh karena itu, pemimpin yang efektif harus mempunyai agenda dalam mencapai tujuan organisasi, menghadapi

tantangan dan kemungkinan yang terjadi, dan mewujudkan keinginannya dengan visi yang baru serta mengkomunikasikannya dan mengajak orang lain bersatu untuk mencapai tujuan baru dengan menggunakan sumber daya dan energi seefisien mungkin.”

Seperti pada data frekuensi status kesembuhan Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang tahun 2013 berikut ini:

Tabel 1.1.
Frekuensi Status Kesembuhan
Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten
Bengkayang

Keterangan	Frekuensi	Persen
Membaik	143	88,3
Pulang Paksa	3	1,9
Rujuk	11	6,8
Meninggal	3	1,9
Pulang, Tidak Membaik	2	1,2
Total	162	100,00

Sumber: Laporan Unit Rawat Inap
Puskesmas Jagoi Babang
Kabupaten Bengkayang Tahun 2013

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa masih ada pasien yang termasuk ke dalam kategori pulang dengan keadaan yang tidak baik bahkan ada pasien yang masuk dalam kategori pulang paksa. Fenomena seperti ini menunjukkan

bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang kepada pasien masih kurang baik dan tentunya harus ada tindakan dari pemimpin dalam mengatasi masalah tersebut.

Dengan demikian diharapkan dengan adanya peran pemimpin dalam manajemen Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berdasarkan ulasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.

2. Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di

puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.

3. Perumusan Masalah

Adapun berdasarkan masalah yang dipaparkan di atas, maka peneliti mengambil permasalahan sebagai berikut: Seberapa Besarkah Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang?

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis antara lain :

1. Untuk mengetahui kepemimpinan Kepala Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.

4.

5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dalam ilmu pelayanan publik terutama untuk masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dalam meneliti dan mengkaji masalah yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan dengan dilaksanakan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang, agar dapat memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat. Khususnya untuk pasien rawat inap Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang.

Kualitas pelayanan oleh Tjiptono (2007:20) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dan dalam hal penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh petugas layanan bagi pasien rawat inap.

Menurut Zeithaml (dalam Pasolong, 2010:135) terdapat limadimensi untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), terdiri dari sarana dan prasarana, peralatan, personil dan komunikasi; seperti bangunan, administrasi komputer, tempat informasi, serta penampilan petugas.
2. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, memuaskan, dan tepat waktu.

B, KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesanggupan petugas dalam penyediaan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Kesanggupan itu seperti petugas mudah untuk dihubungi, serta mau memberikan pertolongan bagi konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*), merupakan kemampuan, keramahan, serta sopan santun petugas untuk meyakinkan konsumen sehingga tidak menimbulkan keraguan dari pelayanan yang diberikan.
5. Empati (*Emphaty*), merupakan sikap tegas dan penuh perhatian dari petugas untuk memahami kebutuhan konsumen, sehingga dapat tercipta hubungan yang baik antara petugas dan konsumen.

Robbins (dalam Fahmi 2012:15) mengatakan, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi

suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan.

Luthans (dalam Safaria, 2004:49) menjelaskan pada tahun 1945, Biro Penelitian Bisnis dari Universitas Negeri Ohio melakukan serangkaian penemuan dalam bidang kepemimpinan. Suatu tim riset interdisipliner mulai dari ahli psikologi, sosiologi, dan ekonomi mengembangkan dan menggunakan Kuesioner Deskripsi Perilaku Pemimpin (*Leader Behaviour Description Questuonnaire*), untuk menganalisis kepemimpinan dalam berbagai kelompok dan situasi. Penelitian dari Universitas Negeri Ohio yang melakukan survey untuk memahami dimensi perilaku pemimpin yang melibatkan bawahan menggunakan skala yang berisi 150 contoh perilaku pemimpin dari 2000 daftar perilaku yang diberi nama *Leader Behaviour Description Questuonnaire* (LBDQ). Hasil survey ini menghasilkan dua kategori luas dari dimensi perilaku pemimpin, yaitu dimensi pertimbangan (*consideration*) dan dimensi inisiasi struktur (*initiating structure*).

Menurut The Liang Gie dan Budi Ibrahim (dalam Suwarsono,1999:17) untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka harus memperhatikan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya adalah motivasi kerja, kemampuan kerja pegawai, perlengkapan dan fasilitas, lingkungan eksternal, kepemimpinan, misi strategi, budaya perusahaan, kinerja individu dan organisasi, praktik manajemen, struktur organisasi, dan iklim organisasi.

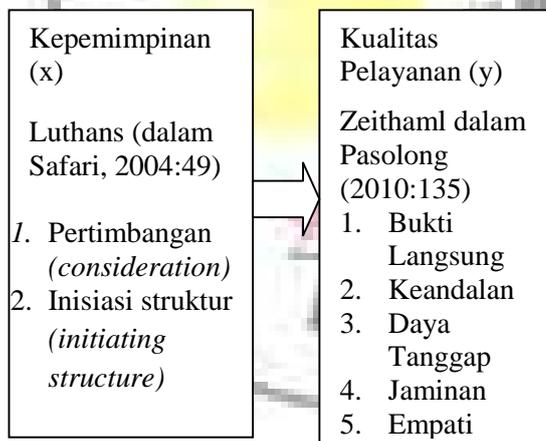
Kerangka pikir di atas menjelaskan bahwa adanya pengaruh antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi dengan menggunakan metode penelitian kombinasi model *embedded (concurrent embedded strategy)*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang, yaitu sebanyak 47 orang untuk menilai variabel bebas(X) yaitu Kepemimpinan dan populasi untuk menilai variabel terikat(Y) yaitu kualitas pelayanan adalah seluruh pasien rawat inap di

Gambar 1
Kerangka Pikir



Puskesmas Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang pada bulan Juni sampai dengan Agustus tahun 2014 yaitu sebanyak 83 orang. Teknik sampling yang digunakan untuk populasi variabel bebas (X) yaitu kepemimpinan adalah dengan menggunakan teknik sampling jenuh dan untuk populasi variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan menggunakan teknik *Sampling purposive*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dan dilanjutkan dengan Analisis Regresi dengan bantuan program SPSS 17.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian terhadap hipotesis tentang pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan (X) dengan kualitas pelayanan pasien rawat inap (Y) digunakan statistic korelasi *Product Moment* dengan bantuan SPSS 17.

Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 17 adalah sebagai berikut:

Correlations

		x	y
x	Pearson Correlation	1	.650**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	47	47
y	Pearson Correlation	.650*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	47	69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 17

Tabel 4.13.
Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa koefisien korelasi antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan pasien rawat inap sebesar 0,650.

Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka peneliti menggunakan rumus koefisien determinasi. Hasil perhitungan koefisien determinasi terdapat dalam tabel Model Summary

yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 17 sebagai berikut:

Tabel 4.14.
Koefisien Determinasi

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS17.

Berdasarkan tabel 4.14.diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,423. Koefisien determinasi adalah nilai R Square x 100% yaitu sebesar 42,3 % yang menunjukkan besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap, sedangkan 57,7 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

D. PENUTUP

1. Simpulan

1. Kepemimpinan Kepala Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang dinilai cukup baik karena berdasarkan hasil analisis kuesioner yang disebarakan kepada 47 responden diketahui bahwa 26 responden (55,31%) dan berdasarkan hasil wawancara berada pada kategori cukup baik.

2. Kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang dinilai cukup baik karena berdasarkan hasil analisis kuesioner yang disebarakan kepada 69 responden diketahui bahwa 44 responden (63,76%) dan berdasarkan hasil wawancara berada pada kategori cukupbaik.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa hasil penelitian $F_{hitung} (32,938) > F_{tabel}(4,057)$ dengan keputusan H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di puskesmas Jagoi Babang.

4. Untuk mengetahui ada pengaruh yang sangat kuat, kuat, sedang, rendah, dan sangat rendah antara

Model Summary

model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650a	.423	.410	8.244

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan

kedua variabel berdasarkan

koefisien korelasi dapat menggunakan pedoman interpretasi. Penelitian ini dengan koefisien korelasi 0,650 maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berada di interval koefisien korelasi kuat.

5. Kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang sebesar 42,3 % sedangkan sisanya 57,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti.

2. Saran

Saran peneliti kepada Kepala Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang dalam penelitian ini adalah mampu untuk memajemen puskesmas yang memiliki banyak kekurangan fasilitas, sarana dan prasarana namun tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjalankan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penyelenggaraan, dan pengawasan.

Saran peneliti terhadap Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, karena Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang merupakan satu-satunya fasilitas kesehatan yang menerima layanan selama 24 jam di wilayah kecamatan Jagoi Babang. Sehingga sudah pasti masyarakat sangat berharap banyak dari Puskesmas Jagoi Babang.

3. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan hanya dalam waktu dua minggu, sehingga peneliti merasa kesulitan dalam mengambil data primer. Data primer yang berupa angket tidak cukup hanya dilakukan selama dua minggu karena banyak berbagai kendala di lapangan, khususnya untuk angket variabel Y (kualitas pelayanan pasien rawat inap) karena yang menjadi populasi adalah pasien rawat inap dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2014, sehingga peneliti harus mengunjungi pasien ke rumah mereka masing-masing.

2. Peneliti mengalami kesulitan saat mengambil data sekunder yang berupa dokumentasi, arsip-arsip yang diperlukan karena data yang dimiliki oleh puskesmas tidak lengkap, sehingga peneliti harus membuat data itu sendiri dengan bimbingan dan data-data pendukung yang diberikan oleh Kepala Puskesmas.

Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

-----, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama

Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Mandala Krida

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama

-----, 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: CV Mandar Maju

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

E..DAFTAR PUSTAKA

Dhuha, Syamsud. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes Press

Fahmi, Irham. 2012. *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta

-----, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Patricia, Patton (EQ). 1998. *Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delapatra

Kaloh, J. 2009. *Kepemimpinan Kepala Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia

Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing

Tohardi, Ahmad (Ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat*. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN

Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta: CV. Sagung Seto

Trisno, Yuwono. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*. Surabaya: Arkola

Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Peraturan Perundang-Undangan

Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128/MenKes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas

Surat Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 376/DinKes/2013

tentang Penetapan Puskesmas Jagoi Babang Menjadi Puskesmas Perawatan

Sumber Media

Raifq, Ahmad. *Masyarakat Tak Puas Pelayanan Publik di Solo*. Koran Tempo Jumat, 18 Januari 2013.

Kalbar masih kekurangan 1000 dokter. Menara-news online. Sabtu, 15 Maret 2014.

Sumber Data

Analisis Jabatan dan Beban Kerja Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang Tahun 2012

Laporan Unit Rawat Inap Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang Tahun 2013.

Laporan Unit Rawat Inap Puskesmas Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang Tahun 2014

Profil Puskesmas Tahun 2013

Profil Kecamatan Jagoi Babang Tahun 2012



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

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : 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 : YESSICA YESSY
NIM / Periode lulus : E42010047/ II
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : yessica_yessy_29@yahoo.com / 085249972257

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 :

**Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas
Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang**

berserta 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 :

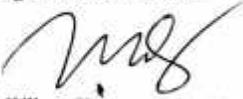
- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

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

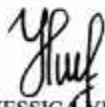
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Prodi IP


H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : februari 2015


(YESSICA YESSY)