

**STRATEGI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAAN
KESEHATAN DASAR DI NANGA KETUNGAU
KECAMATAN KETUNGAU HILIR
KABUPATEN SINTANG**

Oleh:
TIO RYANDI
NIM. E42010033

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, tahun 2015

E-mail : tioryandi11@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dasar di puskesmas Nanga Ketungau apakah sudah terlaksana dengan baik atau belum. Penulisan skripsi ini didasarkan karena adanya masalah yaitu berupa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kurang optimal. Adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan pihak puskesmas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga kesehatan dan juga alat medis yang dimiliki oleh puskesmas Nanga Ketungau. Hasil penelitian ini adalah pertama, faktor internal yaitu kekuatan, berupa kualitas tenaga kesehatan yang cukup baik sehingga mampu melaksanakan pelayanan dengan baik. Kelemahan berupa kurangnya tenaga kesehatan dan juga sarana penunjang yang dimiliki oleh puskesmas. Kedua, faktor eksternal yaitu peluang berupa adanya diklat/bimtek tenaga kesehatan. Ancaman berupa kepercayaan masyarakat berkurang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa puskesmas Nanga Ketungau mempunyai kekuatan serta kelemahan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Kekuatan dari puskesmas yaitu adanya motivasi kerja dari tenaga kesehatan, sedangkan kelemahannya berupa kurangnya tenaga kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas Nanga Ketungau. Rekomendasi dari penelitian ini adalah pelayanan kesehatan di puskesmas Nanga Ketungau perlu ditingkatkan lagi sehingga masyarakat mempercayai pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas Nanga Ketungau.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis, Puskesmas.

**STRATEGY COMMUNITY HEALTH CENTERS IN IMPROVING THE QUALITY
OF PRIMARY HEALTH CARE IN NANGA KETUNGAU KETUNGAU HILIR
DISTRICT OF SINTANG**

Abstract

Research is intended to analyze the quality of basic health services in Nanga Ketungau health centers is already performing well or not. Research writing is based due to problems in the form of complaints from the public about the services provided by the clinic less than optimal. Complaints from the public about the services provided by the health centers. This is caused by a lack of health personnel and medical equipment owned by Nanga Ketungau health centers. Results of this research is the first, internal factors are the strength, such as the quality is good enough health workers so that they can carry out the service properly. Weaknesses include lack of health personnel and facilities which are owned by health centers. Second, external factors are the opportunities in the form of the training / Bimtek health personnel. Threat of diminished public confidence. The conclusion from this is that health centers empirically Nanga Ketungau have strengths and weaknesses in implementing health services. The strength of the health centers namely the work motivation of health workers, while weaknesses include lack of health personnel Nanga Ketungau owned by health centers. Recommendations from this study is the health services in Nanga Ketungau health centers need to be improved so that people trust the services performed by community Nanga Ketungau health centers.

Keywords : Quality of Service, Analysis, Health Centers.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang mendapat banyak sorotan dalam beberapa tahun terakhir terutama di kabupaten Sintang. Banyak faktor yang menyebabkan ketimpangan didalam pelayanan kesehatan terutama yang terkait dengan kualitas tenaga kesehatan, ketimpangan tersebut diantaranya diakibatkan perubahan pola penyakit, perkembangan teknologi kesehatan dan kedokteran, pola pembiayaan kesehatan berbasis pembayaran swadana (*out of pocket*).

Selama ini dari aspek pengaturan masalah kesehatan baru di atur dalam tataran Undang-Undang dan peraturan yang ada dibawahnya, tetapi sejak Amandemen UUD 1945 perubahan ke dua dalam Pasal 28H Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta *berhak memperoleh pelayanan kesehatan*.

Pelayanan kesehatan adalah hak dasar masyarakat. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dan perawatan kesehatan. Untuk itu, tugas pemerintah adalah menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu hidup sehat

serta tersedianya pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau untuk semua anggota masyarakat. Tantangan utama untuk mewujudkan hal itu adalah menyediakan pelayanan kesehatan dasar atau *primary health care*. Pelayanan kesehatan dasar merupakan segala kegiatan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas dan jajarannya. Pentingnya pelaksanaan kesehatan dasar ini yaitu untuk meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas serta dalam rangka pemenuhan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten sintang Nomor 3 Tahun 2008, pelayanan kesehatan dasar terdiri dari beberapa pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan kesehatan pengobatan dan tindakan ringan;
2. Pelayanan kesehatan ibu dan anak;
3. Pencabutan gigi;
4. Penambalan gigi;
5. Perawatan inap.

Namun pada dasarnya pelayanan kesehatan dasar masih belum optimal dilaksanakan khususnya pada Puskesmas Nanga Ketungau, Kecamatan Ketungau Hilir, Kabupaten Sintang. Pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Nanga Ketungau dikatakan masih belum berjalan dengan optimal disebabkan oleh beberapa hal, yaitu :

a. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh puskesmas Nanga Ketungau;

Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk membantu kelancaran dari pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang diberikan. Sesuatu yang sangat mustahil tujuan akan dicapai apabila sarana dan prasarana tidak mendukung, seperti halnya di Puskesmas Nanga Ketungau. Sarana dan prasarana di Puskesmas Nanga Ketungau masih belum lengkap atau sudah rusak yang dimana sarana dan prasarana tersebut belum diganti oleh pemerintah daerah dalam hal ini yang bertanggung jawab yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang.

b. Kurangnya jumlah petugas kesehatan yang menangani pelayanan kesehatan;

Selain sarana dan prasarana, jumlah petugas kesehatan juga mempengaruhi dari keberhasilan dalam melakukan pelayanan kesehatan dasar. Apabila jumlah petugas kesehatan kurang sementara jumlah volume pekerjaan banyak, maka penyelesaian tugas akan lambat. Kebanyakan puskesmas di Kabupaten Sintang ini masih kekurangan tenaga petugas kesehatan, seperti halnya di Puskesmas Nanga Ketungau. Puskesmas Nanga Ketungau masih banyak membutuhkan tenaga petugas kesehatan

dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dasar.

c. Rendahnya kemampuan para petugas kesehatan dalam melayani pasien.

Puskesmas Nanga Ketungau merupakan puskesmas yang mempunyai wilayah kerja yang sangat luas yaitu sebanyak 8 desa yang berada di Kecamatan Ketungau Hilir. Jumlah penduduk dari 8 desa tersebut berjumlah 11.663 jiwa yang terdiri dari 6.010 penduduk laki-laki dan 5.653 penduduk perempuan. Hal inilah yang menuntut petugas kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau harus memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan kesehatan dasar. Namun, pada kenyataannya masih banyak petugas kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau yang belum memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan kesehatan dasar. Masih banyak petugas kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau yang perlu mengikuti pelatihan seperti Bimtek (Bimbingan Teknis). Dengan mengikuti Bimtek maka petugas kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau akan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam melakukan pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan dasar. Semakin baiknya kemampuan petugas kesehatan maka semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau.

2. Rumusan Permasalahan

Setelah diuraikan dalam Latar Belakang dan Fokus Penelitian, dapat dirumuskan permasalahannya yakni : "Bagaimana strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat prasejahtera di Nanga Ketungau Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten Sintang?"

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis strategi Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar Bagi Masyarakat Prasejahtera (Masyarakat Miskin) Di Nanga Ketungau, Kecamatan Ketungau Hilir, Kabupaten Sintang yang berkuantitas dan memiliki ketepatan waktu.

4. Manfaat Penelitian.

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memperkaya temuan ilmiah dalam Ilmu Pemerintahan pada umumnya sehingga dapat menjadi bahan studi perbandingan terhadap pihak-pihak yang berminat terhadap tema yang serupa.

2) Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi dan menambah wawasan pemikiran

bagi masyarakat tentang pelayanan yang berkualitas.

2. Sebagai masukan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

a) Strategi

Pada dasarnya manajemen strategic merupakan perpaduan antara manajemen sebagai proses penggerakkan orang untuk mencapai tujuan dan strategi sebagai cara dan taktik dalam rangka menjalankan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Nawawi (dalam Pasolong, 2013:90), manajemen strategik adalah perencanaan berskala jangkauan masa depan yang jauh dan ditetapkan sebagai keputusan manajemen puncak agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dalam usaha menghasilkan sesuatu yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi.

Dengan manajemen strategik, organisasi dimungkinkan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman dari lingkungan external dan memanfaatkan kekuatan dan meminimalkan kelemahan dari lingkungan internal. Untuk

menganalisis faktor eksternal dan internal, peneliti menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi berbagai faktor tersebut.

Menurut Safa'i, analisis SWOT adalah analisis yang dilakukan dengan pencermatan (*scanning*) terhadap lingkungan dengan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. (Safa'i, 2007:90)

Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor internal dan eksternal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu :

b) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor dari lingkungan dalam organisasi yang meliputi terbentuknya *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan) yang turut mempengaruhi pembuatan keputusan.

- 1) Kekuatan (*strengths*) yang ada di Puskesmas Nanga Ketungau, yaitu:
 - a) Kualitas Tenaga Kesehatan yang cukup memadai;
 - b) Sikap mental, disiplin, motivasi kerja dan pemahaman tupoksi yang baik.
- 2) Kelemahan (*weaknesses*) yang ada di Puskesmas Nanga Ketungau, yaitu :
 - a) Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki;

- b) Jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang.

c) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari lingkungan luar yang meliputi terbentuknya *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman) yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan.

- a. Peluang (*opportunities*) yang dapat dimanfaatkan oleh Puskesmas Nanga Ketungau, yaitu:
 - a) Adanya diklat/bimtek;
 - b) Koordinasi dengan instansi terkait cukup solid.
- b. Ancaman (*threats*) yang harus dihindari oleh Puskesmas Nanga Ketungau, yaitu :
 - a) Kepercayaan masyarakat berkurang
 - b) Kualitas Pelayanan

Sinambela dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, mendefinisikan kualitas adalah "Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)", (Sinambela, 2006:6).

Sampara Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah: "Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik". (Lukman, 1999:14).

Aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, mendefinisikan kualitas pelayanan, yaitu:

“Sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan”. (Tjiptono, 2005:56).

Pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono bahwa pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus diciptakan oleh aparatur maupun oleh masyarakat.

Tjiptono menjelaskan bahwa *total quality service* terbagi atas empat faktor, yaitu:

1. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.

2. Sistem merupakan program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
3. Sumberdaya manusia merupakan karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan. (Tjiptono, 2005:56-57).

Berdasarkan penjelasan diatas maka ukuran kualitas pelayanan dilihat dari strategi, sistem, sumberdaya manusia, pelanggan atau tujuan keseluruhan. Menanggapi penjelasan tersebut, maka peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan yaitu:

Pertama, bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya strategi. Strategi merupakan pernyataan yang dikomunikasikan baik dari aparatur kepada masyarakat atau sebaliknya sehingga sasaran organisasi dapat tercapai. Pengertian strategi menurut Tjiptono adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56).

Istianto dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik* menjelaskan strategi adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan (Istianto, 2009:143).

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar Di Nanga Ketungau Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten Sintang dilaksanakan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Pemilihan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif karena penulis lebih mengarah kepada fenomena dan situasi sosial yang terjadi di instansi dalam mencapai tujuannya.

Peneliti mendapatkan pemahaman tentang penelitian deskriptif dari beberapa ahli. Menurut Tohardi (2008:108), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai. Metode penelitian kualitatif sering disebut penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan secara alamiah. Disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang

terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (sugiyono, 2009:8).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Dampak Dari Diterapkannya Strategi Di Puskesmas Nanga Ketungau Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten sintang

Berdasarkan hasil penelitian selama di lapangan menunjukkan bahwa sektor pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan. Hal ini terlihat dari kesiapsiagaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan serta tingkat antusias masyarakat dalam melakukan pengobatan ke Puskesmas. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas juga sudah cukup baik dan maju. Hal ini terlihat dari masyarakat yang merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan kesehatan yang sangat baik yang dilakukan oleh pihak tenaga kesehatan di Puskesmas.

2. Dampak Positif dari di Terapkannya Strategi di Puskesmas Nanga Ketungau Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten Sintang

Berdasarkan hasil observasi, wawancara terhadap seluruh informan dan dokumentasi selama melakukan penelitian

di lapangan, adapun dampak positif dari diterapkannya strategi di Puskesmas Nanga Ketungau di Kecamatan Ketungau Tengah Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang Dilakukan Oleh Puskesmas Nanga Ketungau cukup baik.
- 2) Masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas.
- 3) Kelancaran pada proses pelayanan publik.
- 4) Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan diri sendiri.
- 5) Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas cukup memadai.
- 6) Meningkatnya jumlah pengunjung di Puskesmas Nanga Ketungau.

3. Dampak Negatif dari di Terapkannya Strategi di Puskesmas Nanga Ketungau Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten Sintang

Berdasarkan hasil observasi, wawancara terhadap seluruh informan dan dokumentasi selama melakukan penelitian di lapangan, adapun dampak negatif dari strategi yang di terapkan oleh Puskesmas Nanga Ketungau di Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut :

- 1) Masih kurangnya tenaga kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Nanga

Ketungau untuk menerapkan strategi yang dimiliki.

- 2) Masih belum maksimalnya pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh Puskesmas
- 3) Adanya sebagian masyarakat yang masih belum percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

D. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

1. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab V tentang hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil beberapakesimpulan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor internal yang dimiliki oleh puskesmas Nanga Ketungau meliputi kekuatan (*strengths*) yaitu kualitas tenaga kesehatan yang cukup memadai, serta sikap mental, disiplin, motivasi kerja dan pemahaman tupoksi yang baik, dan kelemahan (*weaknesses*) yaitu belum memadai sarana dan prasarana penunjang, dan jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang.
- b. Faktor-faktor eksternal yang dihadapi oleh Puskesmas Nanga Ketungau mencakup peluang (*opportunities*) yaitu adanya diklat/bimtek, serta

koordinasi dengan instansi terkait cukup solid dan ancaman (*threats*) yaitu berkurangnya kepercayaan masyarakat.

- c. Puskesmas Nanga Ketungau mempunyai faktor internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal yang terdiri dari peluang dan ancaman. Faktor internal yaitu kekuatan yang dimiliki Puskesmas Nanga Ketungau dari segi kualitas tenaga kesehatan Puskesmas Nanga Ketungau cukup memadai, serta sikap mental, disiplin, motivasi kerja dan pemahaman tupoksi tenaga kesehatan Puskesmas Nanga Ketungau baik. Namun kelemahan yang dimiliki oleh Puskesmas Nanga Ketungau adalah belum memadainya sarana dan prasarana penunjang untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan, serta jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang dalam melakukan pelayanan. Untuk faktor eksternalnya dari segi peluang yaitu adanya diklat/bimtek yang berguna untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan tenaga kesehatan, serta koordinasi dengan instansi terkait cukup solid agar instansi tersebut dapat membantu atau memenuhi kebutuhan yang di perlukan Puskesmas Nanga Ketungau. Dengan demikian ditemukan strategi untuk meningkatkan

kualitas tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan, antara lain: strategi mengoptimalkan diklat/bimtek untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan, startegi pengadaan sarana dan prasarana penunjang, strategi pengadaan jumlah tenaga kerja, strategi pelaksanaan penyuluhan, dan startegi peningkatan pelayanan.

2. Saran

Berdasarkan seluruh hasil penelitian serta kesimpulan, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor internal dari kelemahan (*weaknesses*) yang harus dilakukan Puskesmas Nanga ketungau adalah melengkapi sarana dan prasarana penunjang dan juga jumlah personil tenaga kesehatan supaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Nanga ketungau dapat berjalan dengan baik.
- b. Faktor-faktor eksternal dari ancaman (*threats*) yang perlu Puskesmas Nanga ketungau lakukan adalah melakukan penyuluhan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk membuat masyarakat percaya bahwa pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan di Puskesmas Nanga Ketungau akan menjadi semakin baik.
- c. Strategi peningkatan kualitas tenaga kesehatan harus dikembangkan oleh

Puskesmas Nanga Ketungau. Yang harus dilakukan oleh Puskesmas Nanga Ketungau adalah strategi mengoptimalkan diklat/bimtek untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan; strategi pengadaan sarana dan prasarana penunjang; strategi pengadaan jumlah tenaga kesehatan; strategi pelaksanaan penyuluhan; dan strategi peningkatan pelayanan.

3. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Sebagian data yang ada di Puskesmas Nanga Ketungau belum diperbaharui sehingga beberapa data tidak dapat ditampilkan. Keterbatasan ini menjadi kendala tersendiri bagi penulis dalam mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh Puskesmas.
- b. Beberapa informan mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan wawancara yang disampaikan oleh penulis. Kesulitan ini diakui sebagai permasalahan yang umum dan merupakan keterbatasan informan tersebut dalam mengemukakan pendapatnya secara langsung.
- c. Keterbatasan waktu penelitian membuat penulis tidak bisa memperoleh informasi secara maksimal tentang strategi Puskesmas

Nanga Ketungau Kecamatan Ketungau Hilir Kabupaten Sintang.

E. APRESIASI

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen, pengasuh, pengelola Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang, khususnya Pemerintah Kecamatan Ketungau Hilir dan Puskesmas Nanga Ketungau yang telah membantu serta memberikan izin selama melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Bungin, B. 2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Indradi, S S. 2010. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Malang : Angritek YPN.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Kumorotomo, W. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

**Pandan Kecamatan Sungai Teblian
Kabupaten Sintang.** Pontianak: Universitas
Tanjungpura.

Rujukan Elektronik :

(<http://tentangpelayananpublik.blogspot.co>
[m](http://tentangpelayananpublik.blogspot.co)) di akses pada 26 November 2014.

([http://id.wikipedia.org/wiki/AnalisisSWO](http://id.wikipedia.org/wiki/AnalisisSWOT)
[T](http://id.wikipedia.org/wiki/AnalisisSWOT)) di akses pada 30 Desember 2014.





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

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

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Tio Ryandi
NIM / Periode Lulus : E42010033 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : tioriyandi11@gmail.com / 089693401359

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 Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**STRATEGI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DASAR DI NANGA KETUNGAU
KECAMATAN KETUNGAU HILIR KABUPATEN SINTANG**

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 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.

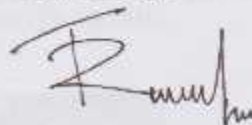
Mengetahui/disetujui

Dibuat di : Pontianak

PengelolaJurnal IP

Pada Tanggal : Agustus 2015




(Tio Ryandi)