

KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH PUSKESMAS PUSAT DAMAI DI KECAMATAN PARINDU KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
MARIUS RUDI
NIM. E42011026

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas
Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2016**

E-mail : mariusrudi91@gmail.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini terdapat masalah kualitas pelayanan imunisasi yang dipengaruhi oleh kedisiplinan petugas, fasilitas gedung dan perlengkapan yang kurang mendukung dalam pelayanan imunisasi serta akses jalan yang tidak mendukung dipengaruhi oleh cuaca. Untuk itu tujuan ini untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan imunisasi di Puskesmas Pusat Damai di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau. Teori yang digunakan pada penulisan, berdasarkan pendapat Zaithaml (dalam Sedarmayanti, 2009:254), melalui tiga dimensi yaitu *tangibles*, *responsiviness*, dan *access*. Metode penulisan yang digunakan berdasarkan observasi berupa daftar objek yang diamati, wawancara berisikan pertanyaan dan dokumentasi yaitu alat perekam dan dokumen instansi. Dari hasil penulisan ini, penulis dapat mengetahui masalah pemberian imunisasi balita serta faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang terjadi di Puskesmas Pusat Damai. Saran dalam penulisan yaitu diharapkan adanya pemerataan kualitas gedung posyandu, peningkatan kedisiplinan petugas kesehatan, perbaikan akses jalan. Sehingga dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan imunisasi khususnya di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.

Kata-kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Imunisasi.

QUALITY OF GOVERNMENT APPARATUS GOVERNMENT SERVICE AT PUSAT DAMAI PUBLIC HEALTH CENTER (PUSKESMAS) PARINDU SUB-DISTRICT SANGGAU REGENCY

Abstract

This essay wrote by problem about quality of immunization services that affected by officer's discipline, facility of building and equipment of immunization services also road access that not supporting. For that purpose to describe and analyze quality of immunization services at Pusat Damai Public Health Center (Puskesmas) Parindu Sub-district Sanggau Regency. Theory that used in this study based on Zaithaml opinion (at Sedarmayanti, 2009:254), through three dimensions are *tangibles*, *responsiviness* and *access*. This study used writing metode that based on observation such as list of observed objects, interview that based on questions and documentation such as recorder and the agency. From result of this study, writer can know the problems at giving immunization to children under five (Balita) and also factors that influence inability for giving good services at Pusat Damai Public Health Center (Puskesmas). Suggestion in this study is hopefully there even distribution quality of infrastructure, increasing discipline of medical personnel, road access improvement. All of that hopefully can make increasing the quality of immunization espesially at Parindu Sub-district Sanggau Regency.

Keywords : Quality, Services, Immunization.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Puskesmas adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat karena merupakan suatu unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kota maupun Kabupaten. Unit pelaksana inilah yang akan menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu. Tugas Puskesmas sebagai pelaksana adalah membangun kesehatan jasmani dan rohani suatu lingkup daerah yang merata.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 2 adalah:

a. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- 1) memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- 2) mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu;
- 3) hidup dalam lingkungan sehat; dan

4) memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

b. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Salah satu Puskesmas yang diamati penulis adalah Puskesmas Pusat Damai di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau. Puskesmas Pusat Damai melaksanakan penyelenggaraan pelayanan klinis, pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan tata usaha. Puskesmas Pusat Damai merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang masuk dalam jenis Puskesmas tingkat Kecamatan dan tergolong Puskesmas tipe B dan sebagai salah satu fasilitas kesehatan rawat inap. Dalam melaksanakan tugas di Puskesmas Pusat Damai tidak terlepas dari berbagai kekurangan yang ada. Masih terdapat permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pada pasien. Permasalahan tersebut menjadi fenomena yang harus segera dicarikan solusinya agar visi dan misi yang sudah disusun dapat dilaksanakan serta mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien sebagai pihak penerima pelayanan.

Petugas puskesmas tidak hanya pelayannya berada di Puskesmas Pusat

Damai saja, terkadang mereka melayani masyarakat di desa-desa yang jaraknya jauh dari puskesmas seperti khususnya pelayanan imunisasi. Berikut tabel pelayanan imunisasi periode 2013-2014.

Tabel 1
Jumlah Imunisasi Bayi dan Balita Tahun 2013-2014 di Puskesmas Pusat Damai

Jumlah Imunisasi Bayi dan Balita dari 14 Desa di Puskesmas Pusat Damai Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau dari Tahun 2013-2014				
No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2013	319	274	593
2	2014	348	310	858
Jumlah Keseluruhan		1.651		

Sumber data: Puskesmas Pusat Damai 2014

Hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah imunisasi dari 14 Desa dari Tahun 2013 ke 2014 mengalami peningkatan jumlah balita dan bayi yang mendapat pelayanan imunisasi. Jumlah bayi laki-laki lebih banyak dibandingkan kan jumlah bayi perempuan, hal ini menunjukan bahwa semakin meningkatnya jumlah bayi dan balita maka semakin tingginya permintaan pelayanan imunisasi setiap 14 desa yang ada di Kecamatan Parindu.

Masalah yang ditemukan dalam proses pelayanan imunisasi oleh petugas puskesmas menurut penuturan salah satu perawat yang memberikan pelayanan imunisasi, mengungkapkan bahwa:

“Untuk sampai ke posyandu desa, kami menggunakan motor dengan jumlah 3 perawat dan 1 bidan. Kendala yang kami

hadapi selama melaksanakan imunisasi yaitu jarak yang jauh dan kondisi jalan yang rusak, terkadang cuaca yang tidak mendukung. Sehingga kami melakukan pembatalan pelaksanaan imunisasi di desa tersebut.”

Dapat penulis simpulkan jika pelayanan imunisasi tidak dapat dilaksanakan jika pengaruh utama yaitu cuaca yang tidak mendukung, maka pelaksanaan imunisasi desa yang mengalami hambatan harus dibatalkan. Petugas puskesmas juga memperhatikan keselamatan dan jaminan perlengkapan imunisasi, agar apa yang diberikan harus dalam kondisi aman dan tidak rusak.

Bantuan yang diberikan petugas puskesmas tidak hanya masalah pada faktor wilayah yang jauh dari puskesmas. Melihat luasnya kondisi permasalahan yang terjadi di Puskesmas Pusat Damai, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Pusat Damai dengan judul “Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Puskesmas Pusat Damai Di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.”

2. Identifikasi Masalah

Masalah yang terdapat pada Puskesmas Pusat Damai di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau sehingga dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan dokter dan perawat,

2. keterbatasan sarana dan prasarana,
3. Ambulance sebagai sarana transportasi pasien terbatas,
4. Rendahnya tingkat kedisiplinn petugas puskesmas.
5. Jarak tempuh petugas jauh dari Puskesmas Pusat Damai

3. Rumusan Permasalah

Masalah merupakan pertanyaan yang akan diperdalamkan dan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasarkan latarbelakang dan fokus masalah diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penulisan ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan imunisasi balita yang diberikan aparatur pemerintah Puskesmas Pusat Damai Di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau?.

4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan rumusan permasalahan yang telah penulis temukan waktu penelitian, maka yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisa kualitas pelayanan imunisasi melalui tiga dimensi yaitu *tangibels*, *responsiviness*, dan *access* yang diberikan aparatur pemerintah Puskesmas Pusat Damai Di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.

5. Manfaat Penelitian

Setiap penulisan yang dilakukan tentu harus merujuk kepada manfaat dari penulisan itu sendiri. Penulisan dilakukan agar mampu memberikan kontribusi yang positif bagi aspek kehidupan yang diteliti. Penulisan yang dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur pemerintah Puskesmas Pusat Damai Di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau ini diharapkan dapat memberi manfaat dan kontribusi yang positif.

6. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penulisan ini sebagai untuk menambah pengembangan ilmu, khususnya dibidang pelayanan imunisasi balita. Serta penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberi kontribusi bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura khususnya program studi Ilmu Pemerintahan di bidang pelayanan aparatur pemerintah.

7. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penulisan ini adalah sebagai bahan masukan dan kajian bagi instansi terkait untuk melaksanakan tugas pelayanan publik dengan baik terutama kepada aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Puskesmas Pusat Damai Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau. Selain itu

dapat memberi sumbang ide atau gagasan agar tercipta kualitas pelayanan yang jauh lebih baik.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan

Konsep pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Pelayanan berasal dari kata “layan” atau “melayani” yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain.

Untuk melakukan analisa terkait penelitian, peneliti mengacu pada pendapat Zeithaml (dalam Sedarmayanti, 2009:254) mengungkapkan bahwa sepuluh dimensi tolak ukur kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Terjamah), fasilitas pelayanan, personil dan komunikasi. *Tangibles* adalah sarana dan prasarana yang menunjang kualitas pelayanan terutama di Puskesmas Pusat Damai
- b. *Reliability* (Handal), kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat. *Reability* adalah tingkat kemampuan dalam kehandalan pelayanan aparatur Puskesmas Pusat Damai untuk menampilkan pelayanan pada

masyarakt yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan masyarakat, serta pemberianlayanan secara wajar dan akurat pada pelayanan Puskesmas.

- c. *Responsiveness* (Respon/Tanggapan), kemauan membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Responsiveness adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dan kesiapan para aparatur Puskesmas Pusat Damai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

- d. *Competence* (Kompeten), tuntunan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. *Competence* adalah tingkat pengetahuan dan keterampilan pada aparatur Puskesmas Pusat Damai yang dapat dilihat dari sejauh mana kualitas pelayanan dalam proses layanan tersebut ditunjukkan pada masyarakat.
- e. *Courtesy* (Sopan) sikap/perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan

konsumen, mau melakukan kontak/hubungan pribadi.

Courtesy adalah sikap respek aparatur pada pelayanan yang terkait dan mencerminkan kredibilitas Puskesmas Pusat Damai dalam kualitas pelayanan masyarakat. Oleh karena itu sikap yang ditunjukkan aparatur Puskesmas Pusat Damai sangat diperlukan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan

- f. *Credibility* (Jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Credibility adalah kejujuran dan kepercayaan yang diberikan aparatur Puskesmas Pusat Damai menyangkut nama dan reputasi nama baik Puskesmas, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Pusat Damai.

- g. *Security* (Aman) jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.

Security adalah kepercayaan dan keamanan yang disajikan aparatur Puskesmas Pusat Damai dalam proses pelayanan untuk meyakinkan jaminan kesehatan masyarakat agar tidak ragu-ragu selama proses pelayanan yang diberikan.

- h. *Acces* (Kemudahan) untuk mendapatkan kontak dan pendekatan.

Acces adalah kemudahan untuk memperoleh lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, dan kemudahan masyarakat untuk menghubungi serta bertemu aparatur Puskesmas Pusat Damai menjadi cepat.

- i. *Communications* (Komunikasi) kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Communications adalah kemampuan aparatur Puskesmas Pusat Damai dalam memberikan informasi yang dapat dipahami oleh masyarakat, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat secara bijaksana.

- j. *Understanding The Costumer* (Mengerti akan pelanggan), melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Understanding The Costumer adalah tingkat pemahaman aparatur dalam upaya memahami setiap kebutuhan masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Pusat Damai.

2. Jenis Penelitian

Pada penulisan ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Burhan Bungin (2010:68) penelitian deskriptif kualitatif adalah mengkritik kelemahan penelitian kualitatif (yang terlalu *positivisme*), serta bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pusat Damai Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau yang berlokasi di Jalan Pembangunan RT.IX RW.III, Kecamatan Parindu (78561) Kabupaten Sanggau. Penulis akan melakukan penelitian yang bermula dari kantor Puskesmas Pusat Damai untuk melihat kesiapan dan aktivitas petugas pukesmas dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya penelitian dilanjutkan pada empat desa yang melaksanakan imunisasi yaitu Desa Suka Mulya, Desa Dosan, Desa Maju Karya dan Desa Pandu Jaya sebagai tempat pelaksanaan imunisasi balita

4. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian kepada subjek dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010:85) teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Kelima subjek penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kepala Puskesmas,
- 2) Kasubbag. Tata Usaha,
- 3) Dokter Umum,
- 4) Bidan,
- 5) Perawat.

Adapun alasan penulis memilih beberapa subjek tersebut karena, dianggap paling tahu tentang proses pelayanan imunisasi. *Insidental sampling* adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai informan jika orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Penulis memilih pasien yang mengikuti kegiatan imunisasi sebagai teknik *sampling insidental*, karena penulis akan bertemu secara kebetulan atau pasien yang

kebetulan ditemui di posyandu itu cocok sebagai sumber data.

b. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini objek penelitiannya terkait dengan masalah yang ingin diteliti yaitu kualitas pelayanan imunisasi balita di Puskesmas Pusat Damai Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.

5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2011:62). Ada tiga teknik dalam pengumpulan data yaitu melalui teknik pengamatan/observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

a. Teknik Observasi

Jenis observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu observasi partisipasi pasif. Teknik Wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara semiterstruktur (*semistructure interview*). Menurut Esterberg (dalam, Sugiyono, 2010:73) adalah dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur dengan tujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang

diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

b. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan perlengkapan dari teknik observasi dan wawancara. Dengan dilakukan teknik dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data-data yang diperoleh dari penelitian lapangan. Alat dokumentasi berupa kamera, *foto copy* dokumen, dan *tape recorder* sebagai alat bantu rekaman perbincangan wawancara

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

7. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam kualitatif dapat dilihat dari tingkat validitas dan reabilitas data untuk menghasilkan kredibilitas data. Teknik triangulasi adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi terbagi

menjadi tiga cara yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2014 : 330).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tangibelss Dari hasil wawancara yang dilakukan, maka penulis menguraikan bahwa yang terjadi dilapangan dalam proses pelayanan ditinjau dari fasilitas fisik dan jumlah petugas puskesmas mengikuti pelayanan imunisasi yang terdapat di posyandu desa Pandu Jaya masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat pada fasilitas pelayanan yang masih sangat jauh dari standar oprasional pelayanan. Seharusnya dalam pelayanan tersedia sarana dan prasarana yang memadai seperti meja, kursi dan kamar pemeriksaan ibu untuk memudahkan kegiatan administrasi pelayanan.

Maka, penulis menyimpulkan secara keseluruhan ke empat desa yang penulis teliti. Hanya fasilitas sarana dan prasarana posyandu Desa Dosan yang baik, sedangkan dari posyandu Desa Suka Mulya, Desa Maju Karya, dan Desa Pandu Jaya yang belum mendukung pada fasilitas fisik bangunan.

Responsiviness: Dari hasil penelitian, adanya komunikasi yang baik antara peserta imunisasi Desa Dosan dan petugas imunisasi dalam pelayanan. Petugas

yang bersedia memberikan solusi dalam keluhan dan cara menangani adalah tanggungjawab sebagai petugas kesehatan.

Access: Dari pernyataan bidan dan perawat diatas, penulis dapat menyimpulkan jika pelayanan imunisasi sangat terhalang dikarenakan jika situasi dan kondisi dimungkinkan melaksanakan kegiatan imunisasi dan warga desa juga menyarankan untuk kegiatan imunisasi diundurkan pada hari berikutnya. Hal ini bertujuan untuk pelayanan yang lebih efektif.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Hasil penelitian penulis mengenai kualitas pelayanan aparatur Puskesmas Pusat Damai, khususnya dalam pelayanan imunisasi. Maka penulis menyimpulkan berdasarkan dimensi *tangibelss*, *responsiviness* dan *access*. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibels*

Fasilitas tempat petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan imunisasi, ada yang sudah memadai dan ada yang belum memadai. Oleh karena itu, fasilitas yang belum memadai mempengaruhi pelaksanaan pelayanan imunisasi menjadi tidak nyaman, adanya

ketidaknyamanan tersebut dirasakan oleh peserta imunisasi dan petugas imunisasi. Selanjutnya, keterbatasan pada mesin pendingin yang terdapat di Puskesmas Pusat Damai, sangat mempengaruhi kualitas obat, keterbatasan jumlah obat-obatan, keterbatasan prasarana transportasi dalam memberikan pelayanan, terdapat bangunan posyandu di beberapa desa yang tidak memenuhi kelayakan dan standar pelayanan kesehatan. Hal-hal tersebutlah yang menghambat kualitas pelayanan petugas puskesmas Pusat Damai.

2. *Responsiveness*

Ketanggapan atau respon petugas pelayanan imunisasi sudah sesuai dengan kenyataan dilapangan, hal tersebut dikarenakan adanya penyuluhan dan sosialisasi yang diberikan pihak petugas puskesmas saat pelayanan imunisasi berlangsung. Sehingga permasalahan yang dialami peserta imunisasi terjawab oleh petugas puskesmas, seperti halnya penggunaan obat yang diberikan akan berdampak reaksi atau efek samping yang ditimbulkan oleh obat yang diberikan. Dari penyampaian petugas imunisasi, maka peserta imunisasi dapat memahami pentingnya manfaat dan resiko jika tidak menggunakan program imunisasi. Selain itu, petugas imunisasi tidak hanya mendengarkan pemenuhan kebutuhan dan pemberian bantuan saja, tetapi juga dapat

mendengar keluhan dan mengatasi permasalahan pelayanan imunisasi.

3. *Acces*

Dalam permasalahan pelayanan imunisasi yang diberikan oleh petugas puskesmas Pusat Damai yaitu petugas puskesmas tidak masuk kantor sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, hal tersebut disebabkan oleh jarak tempat tinggal dan tempat kerja petugas yang jauh. Masalah akses berupa kurangnya jumlah *ambulance* yang menyebabkan keamanan membawa perlengkapan imunisasi tidak terjamin. Kondisi cuaca dan keadaan jalan yang rusak menyebabkan proses perjalanan untuk sampai ketempat tujuan imunisasi menjadi terhambat. Adanya larangan atau pantangan dari desa yang mengadakan keselamatan atau syukuran, maka pihak petugas untuk tidak melaksanakan kegiatan imunisasi di desa tersebut dan hal ini merupakan bentuk tradisi adat-istiadat suku Dayak yang wajib dihormati.

b) *Saran*

Perlunya pemerataan kualitas gedung posyandu di setiap desa, agar memenuhi standar pelayanan kesehatan sehingga dapat menampung peserta dalam jumlah yang banyak dan terciptanya suasana yang bersih dan sehat. Diharapkan petugas puskesmas dapat bertanggungjawab atas tugas dan kewajibannya dalam

memberikan pelayanan kesehatan. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadinya timpang tindah dalam melakukan pelayanan kesehatan dan menjaga kepercayaan masyarakat atas pemberian jaminan kesehatan oleh petugas puskesmas Pusat Damai. Diharapkan Kepala Puskesmas dapat bersikap lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada petugas kesehatan yang terlambat, adapun cara lain untuk mewujudkan sikap disiplin adalah dengan cara kesadaran diri masing-masing individu petugas kesehatan. Akses untuk tiba ke posyandu tidak mendukung, disebabkan oleh kondisi jalan yang rusak dan cuaca yang tidak mendukung untuk dilaksanakannya kegiatan imunisasi. Akses dapat terwujud apabila pemerintah memberikan kontribusi dalam perbaikan jalan. Apabila jalan sudah baik, maka pelaksanaan kegiatan imunisasi dapat terlaksana dengan optimal.

E. REFERENSI

1. Buku-Buku

Bugin, Burhan. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada. Media grup.

Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript.

Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Poerwadarminta, W.J.S. (1976). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Ratminto dan Atik. Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rusli, Budiman. (2013). *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Hakim Publishing.

Sedermayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak Dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta

2. Sumber Peraturan:

Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang mengatur kewenangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan.

Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pola Pelayanan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pemberian Imunisasi Difteri Pertusis Tetanus/Haemophilus Influenza Tibe B

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 tentang Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

3. Skripsi:

Setiawan, Rully Dedy. 2010. "Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas." Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Yuniarti, Yetty. 2014. "kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak." Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjung Pura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

4. Sumber Data Puskesmas:

Data Petugas Pusat Damai 2014

Surat Tugas (No:061.1/005/1/ST/2014) PUSKESMAS Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau.

Modul Pelatihan Tenaga Pelaksana Imunisasi Puskesmas 2006



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

Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 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 : Marius Rudi
NIM / Periode Lulus : E42011026 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : mariusrudi91@gmail.com / 081254654447

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 Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH PUSKESMAS PUSAT DAMAI DI KECAMATAN
PARINDU KABUPATEN SANGGAU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty 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
Pengelola Jurnal IP

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 3 Februari 2016



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001

(Marius Rudi)