

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN GALING KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
YANTI
NIM. E01112166

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email : yantiajah987@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada poli umum yang dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya keterbukaan informasi dari pihak puskesmas, kurangnya ketanggapan petugas untuk memberikan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) serta kurangnya kepedulian pihak Puskesmas terhadap kenyamanan tempat pelayanan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Fitzsimmons yaitu dengan lima indikator kualitas pelayanan publik diantaranya adalah indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan yang di berikan pihak Puskesmas belum maksimal, hal ini dikarenakan jadwal piket dokter tidak diinformasikan dengan jelas, waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan SOP serta kebersihan yang belum terjaga. Rekomendasi dari peneliti adalah Puskesmas mampu bekerja secara efektif dengan memanfaatkan papan pengumuman yang tersedia, mampu bekerja sesuai dengan SOP pelayanan, lebih memperhatikan kebersihan ruang pelayanan serta menambah sumber tenaga medis yang kompeten dalam memberikan pelayanan di Puskesmas.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Puskesmas

Abstract

The purpose of this research was to describe the quality of outpatient health services polyclinic at community health center in Galing subdistrict, Sambas Regency. The problem in this research is the lack of disclosure of information from the clinic, the lack of responsiveness of officers to provide services based on the standard operating procedures (SOP) and the lack of concern for the health center to the comfort of the services. The theory used in this research is the Fitzsimmons theory namely the five indicators of quality of public services which are indicators of reliability, responsiveness and tangibles. The type used in this research is descriptive research with a qualitative approach. These results indicate that the quality of outpatient health services provided in the health center is not maximized, it is because doctors are not informed picket schedule clearly, the waiting time patient are not in accordance with the SOP and cleanliness that has not been maintained. Recommendations of the researchers are able to work effectively the health center by utilizing the bulletin board available, able to work in accordance with the SOP services, more attention to the cleanliness of the room service as well as to add a source of qualified medical personnel in providing services at the health center.

Keywords: Services Quality, Outpatient, Community Health Center

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain (Sinambela dkk 2014:6).

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu pelayanan yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala sesuatu bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui.

Di Indonesia, pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan

melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan kesehatan.

Puskesmas Kecamatan Galing merupakan unit pelayanan kesehatan yang letaknya ditengah-tengah masyarakat Kecamatan Galing dan mudah dijangkau dibanding unit kesehatan lainnya seperti rumah sakit swasta maupun negeri Kabupaten/Kota dan merupakan salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umumnya dan masyarakat Kecamatan Galing khususnya.

Berdasarkan *pre survey* yang peneliti lakukan, peneliti menemukan masih terdapat keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas terkait dengan proses pemberian pelayanan secara tepat, ketanggapan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan kondisi fasilitas fisik pelayanan yang memadai.

Pertama, terkait dengan proses pemberian pelayanan yang tepat dan benar oleh pihak Puskesmas. Bahwa terdapat keluhan dari masyarakat mengenai keterbukaan informasi dari pihak Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas mengenai pemberian informasi berupa jadwal piket petugas, lama penyelesaian

pelayanan, persyaratan administrasi serta biaya pelayanan tidak di informasikan dengan jelas kepada masyarakat (*sumber: e-jurnal Sarah_Neri 2011*). Sesuai dengan masalah yang peneliti temukan di lapangan yaitu Puskesmas belum memberikan pelayanan secara tepat sejak awal. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kepastian pelayanan dimana penyampaian informasi mengenai jadwal piket dokter, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan administrasi serta biaya pelayanan tidak di informasikan dengan jelas kepada masyarakat.

Kedua, terkait dengan daya tanggap petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat. Bahwa masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lamanya waktu tunggu pasien di Puskesmas Baja Kecamatan Cibodas (*sumber: e-jurnal Sarah_Neri 2011*). Sesuai dengan masalah yang peneliti temukan di lapangan yaitu kurangnya ketanggapan petugas terhadap waktu tunggu pasien. Hal ini dapat dilihat dari waktu tunggu pasien rawat jalan setelah melakukan registrasi pada poli umum tidak sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan di Puskesmas Kecamatan Galing.

Ketiga, terkait dengan kondisi fasilitas fisik pelayanan yaitu kurangnya kepedulian pihak Puskesmas terhadap kenyamanan tempat pelayanan. Sesuai

dengan masalah yang peneliti temukan di lapangan yaitu peneliliti menemukan terdapat keluhan masyarakat mengenai kebersihan ruang pelayanan khususnya di ruang tunggu.

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada “Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas”.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui indikator *reliability* (keandalan), *responsiviness* (daya tanggap) dan *tangibles* (bukti fisik).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Syafi'ie dkk. (dalam Pasolong, 2013:6) Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Selain itu, Moenir (dalam Anggara, 2012: 568) mengungkapkan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Makna yang terungkap dari pengertian ini yaitu publik merupakan kumpulan manusia yang didalamnya terdapat kesamaan atas apa yang diharapkan dan diinginkan yang terbentuk berdasarkan nilai-nilai norma

yang berlaku dilingkungannya, sedangkan pelayanan yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Selanjutnya kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud baik dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Menurut Tjiptono (dalam Pasolong, 2013:132) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan tuntutan, kecocokan pemakai, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sinambela dkk.(2014:6) Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

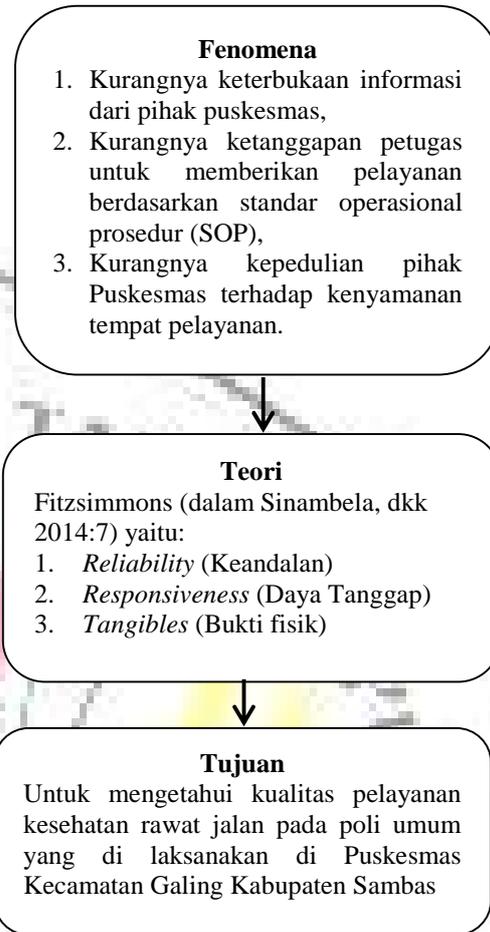
Dalam penelitian ini yang berjudul kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas, peneliti menggunakan teori Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk, 2014:7) dengan lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Teori ini dipilih karena dianggap

relevan dengan indikasi permasalahan yang dikemukakan serta penjabaran yang tidak begitu rumit namun dapat mencakup keseluruhan dianggap lebih efektif serta efisien untuk digunakan dalam mengulas bagaimana pelayanan publik hendak diteliti.

Pada teori yang dikemukakan Fitzsimmons (dalam Sinambela, dkk 2014:7) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ini disesuaikan dengan indikasi permasalahan, juga berdasarkan fokus penelitian pada bagian sebelumnya. Pada penelitian ini, dari lima indikator kualitas pelayanan publik, peneliti hanya menggunakan tiga indikator saja yang peneliti anggap sesuai dengan masalah dan fokus penelitian ini, ke tiga indikator tersebut meliputi:

1. *Reliability* (keandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan oleh petugas secara tepat dan benar sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yang ditandai dengan daya tanggap dan atau keinginan petugas melayani konsumen dengan cepat
3. *Tangibles* (bukti fisik), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai seperti kondisi fasilitas fisik dan sumber daya manusia.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Artinya peneliti mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sekarang sebagai realitas natural tanpa adanya penomena yang dibuat-buat. Penelitian jenis deskriptif dianggap yang tepat untuk penelitian ini karena untuk melihat dan menggambarkan fenomena apa saja yang telah dialami

subjek penelitian misalnya situasi, perilaku, sikap, pandangan, motivasi, persepsi, tindakan dan lain-lain secara keseluruhan.

Langkah-langkah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian pendahuluan (*pre survey*).

Pre survey dilakukan dengan study kepustakaan serta mengurus perizinan pendahuluan kepada kepala instansi meskipun izin belum bersifat tertulis.

2. Membuat rencana penelitian (usulan penelitian)

Usulan penelitian diajukan peneliti sebagai langkah awal dari penelitian skripsi. Usulan penelitian disusun dengan arahan dua dosen pembimbing

3. Pengambilan data sekunder dan primer bersamaan dengan tahap analisis.

Dalam pengambilan data primer, peneliti sekaligus melakukan analisis pada hari itu juga setelah pengambilan data lapangan (wawancara atau observasi).

4. Laporan penelitian (skripsi)

Skripsi merupakan hasil akhir dari penelitian yang peneliti laksanakan dengan waktu penelitian kurang lebih tiga bulan setelah seminar usulan penelitian.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.
2. Perawat Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.
3. Petugas loket Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan antara lain:

1. Teknik Observasi

Pada saat peneliti melakukan pengamatan peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian.

2. Teknik Wawancara

Pada saat melakukan wawancara peneliti bertemu langsung dan melakukan tanya jawab dengan informan dengan menggunakan panduan wawancara untuk mengumpulkan data.

3. Teknik Dokumentasi

Data yang peneliti peroleh dari hasil dokumentasi adalah berupa arsip pengunjung, jumlah pegawai, struktur organisasi serta profil Puskesmas.

D. PEMBAHASAN

Terdapat berbagai data dan fakta yang diperoleh melalui penelitian maupun pengambilan data selama waktu penelitian. Adapun data-data tersebut dihimpun melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan. Data yang sudah didapat, peneliti mengecek kembali melalui uji validitas yaitu menggunakan triangulasi sumber sampai data tersebut valid.

Dari hasil pengumpulan data tersebut tentunya mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan kesehatan baik positif maupun negatif. Hasil pelaksanaan penelitian yang peneliti lakukan, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)

Kehandalan (*Reliability*) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai pemberian pelayanan oleh petugas Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas untuk menyelenggarakan pelayanan secara tepat dan benar, yaitu menyediakan dan memberikan pelayanan secara tepat terpercaya, tidak berbelit-belit dan jelas dalam memberikan informasi. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi

penyedia layanan. Masyarakat tentunya berharap petugas mampu memberikan pelayanan terbaiknya terutama dari aspek akurasi pelayanan, sehingga terjalin rasa kepercayaan antara masyarakat dan pihak Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas selaku aparatur pemerintah. Hal ini akan membangun citra positif masyarakat sebagai penerima layanan terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.

Pada pernyataan dimensi *Reliability*, peneliti mencoba menganalisis data yang berkenaan dengan kepastian pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. Sebuah pelayanan yang baik akan terlihat dari kepastian pelayanan yang yang diinformasikan secara tepat, selain itu pelayanan yang baik juga diindikasikan pada prosedur pelayanan yang jelas tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa informan, pada indikator ini menunjukkan bahwa untuk alur pelayanan, setiap pasien yang berobat sudah sesuai dengan alur pelayanan dan untuk penyampaian informasi secara langsung, ketepatan petugas dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat, petugas sudah tepat dalam memberikan pelayanan dari mulai

pendaftaran sampai dengan pengambilan obat.

Namun beberapa masyarakat juga beranggapan untuk informasi mengenai jadwal piket dokter, persyaratan administrasi, biaya administrasi pelayanan ini tidak diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (ketanggapan) keinginan dan daya tanggap untuk siap selalu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. *Responsiveness* yang dimaksud adalah bentuk kepedulian petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan dapat dipertanggungjawabkan petugas terhadap pelayanan yang telah diselenggarakan. Maka petugas harus memberikan pelayanan berdasarkan SOP pelayanan. *Responsiveness* yang peneliti ukur dalam pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas ini meliputi bagaimana keinginan petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Untuk waktu pelayanan di Puskesmas adalah sebagai berikut, Senin-Kamis 08.00-13.00, Jum'at 08.00-11.00 dan Sabtu 08.00-12.00, sedangkan waktu tunggu pasien rawat jalan setelah melakukan pendaftaran adalah 5 menit.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa informan, bahwa untuk kualitas pelayanan rawat jalan pada poli umum yang dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas, dengan indikator (*Responsiveness*) daya tanggap/ rasa pertanggungjawaban petugas, untuk disiplin waktu masih belum optimal. Namun untuk daya tanggap petugas memberikan pelayanan dengan cepat sudah cukup baik. Selagi petugas berada di tempat maka pelayanan langsung dilakukan, tidak untuk menunda-nunda waktu pelayanan lagi dan ketika pihak Puskesmas tidak mampu menangani maka pihak Puskesmas langsung merujuk pasien ke Kabupaten/Kota, hal ini sudah tercermin dari sikap petugas untuk bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikannya. Namun untuk kedisiplinan, petugas masih belum mampu memaksimalkan waktu pelayanan yang sudah ditentukan. Hal ini masih banyak petugas terutama petugas piket yang tidak menghargai waktu pelayanan yang sudah ditentukan. Sehingga masyarakat harus menunggu cukup waktu untuk mendapatkan pelayanan.

3. *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* dalam konteks ini dideskripsikan sebagai bukti fisik yang bisa dirasakan pelanggan. Dalam hal ini

bukti fisik yang dimaksud adalah kondisi fisik fasilitas pelayanan, dan sumber daya manusia. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti kerapian dan kebersihan fasilitas ruang tunggu, penampilan petugas dan lain sebagainya. Kesan pertama yang kemudian melandasi sikap dari para pengguna jasa Puskesmas, terbangun saat mereka melihat bagaimana kerapian dan kebersihan tempat pelayanan, fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai. Tentunya semakin bersih dan rapi tempat pelayanan tersebut maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Sebuah pelayanan yang baik juga tentu saja tidak terlepas dari berbagai dukungan, baik dari keindahan tempat pelayanan, sarana dan prasarana maupun dari segi sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa informan, pada indikator ini menunjukkan bahwa untuk kondisi sarana pelayanan seperti ambulance, alat-alat medis dan alat-alat pelayanan lainnya sudah cukup memadai. Namun ada masyarakat juga beranggapan bahwa untuk penampilan petugas masih belum maksimal, jumlah tenaga kesehatan masih tergolong kurang serta kebersihan tempat pelayanan masih belum terjaga. Sehingga pada indikator ini masyarakat masih belum merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas.

E. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pada poli umum yang dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas yang diberikan petugas belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

1. *Reliability* (keandalan)

Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas di tinjau dari indikator *Reliability* (keandalan), pada indikator ini masyarakat belum puas dengan pemberian pelayanan dari petugas mengenai keterbukaan informasi, seperti jadwal piket dokter tidak diumumkan secara tertulis. Namun untuk sikap petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sudah cukup jelas dan petugas sudah berkomunikasi dengan sangat baik.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas jika di tinjau dari indikator *Responsiveness* (daya tanggap). Pada indikator ini kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas Puskesmas Kecamatan Galing, untuk tingkat kedisiplinan petugas masih dianggap

kurang sehingga masih banyak masyarakat yang menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Namun untuk sikap petugas dalam merespons setiap kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari respons dari pegawai ketika saat berkunjung ke Puskesmas, petugas tidak menunda pelayanan hal ini disebabkan karena petugas di Puskesmas ini masih banyak yang baru, meskipun demikian untuk kemampuan mereka tidak kalah beda dengan pegawai yang sudah mempunyai pengalaman lebih.

3. *Tangibles* (bukti fisik)

Pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas di tinjau dari indikator *Tangibles* (bukti fisik). Pada indikator ini kualitas pelayanan di Puskesmas masih belum maksimal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang baik tentu saja harus didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang baik, kondisi ruangan yang memungkinkan, kebersihan tempat pelayanan terjaga, kerapian ruangan dan penampilan petugas serta sumber daya manusia (SDM) yang cukup.

F. SARAN

Adapun saran-saran yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada aspek *reliability* (keandalan), yaitu dengan memanfaatkan sebaik mungkin sarana yang ada. Informasi mengenai kepastian pelayanan seperti biaya pelayanan, persyaratan administrasi, jadwal piket petugas dan informasi lainnya seharusnya bisa diumumkan di depan loket atau papan pengumuman, dengan begitu pasien atau keluarga pasien mudah untuk mendapatkan informasi dan tidak perlu untuk bertanya panjang lebar kepada petugas.
2. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Galing pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) adalah perlu adanya peningkatan disiplin kinerja pegawai, sikap petugas dan paradigma berpikir pegawai untuk menjalankan tugasnya dan melayani masyarakat sepenuh hati. Peranan pemimpin harus lebih ditingkatkan untuk memotivasi dan mengarahkan bawahannya agar tetap berkonsentrasi dalam bekerja. Misalnya menciptakan skoring bagi petugas yang suka telat

datang ke Puskesmas dapat diketahui dan diberikan sanksi.

3. Upaya yang perlu di lakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas pada aspek *tangibles* (bukti fisik), yaitu meningkatkan penyediaan fasilitas fisik seperti alat-alat medis, ruang tunggu dan balai pengobatan agar nyaman dan seimbang dengan kapasitas pasien. Selain itu perlu diperhatikan lagi mengenai kebersihan ruang pelayanan, seperti ruang tunggu dan ruang balai pengobatan/poli umum agar bagi masyarakat yang berobat akan merasa nyaman saat berada di Puskesmas.

G. REFERENSI

Buku:

Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Cv Pustaka Setia.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir, H.S.A. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

Mukrom, Zaenal & Muhibun Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Redaksi Rafika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

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

-----, 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun Pedoman Skripsi. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Ilmu Administrasi Negara. FISIP UNTAN Pontianak.

Viranty Firmanila. 2013. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak (Skripsi)*. Ilmu Pemerintahan. Kerjasama Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.

Undang-undang:

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Rujukan Elektronik:

Budiarto, 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Diambil Pada Tanggal 25 November 2015 dari <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13131/Budiarto.pdf?sequence=1>.





KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
 Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
 Homepage: <http://jurmafis.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 : YANTI
 NIM / Periode lulus : E01112166 / Periode 1
 Tanggal Lulus : 07 September 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / IA
 Program Studi : IAN
 E-mail address/ HP : Yantiqah987@gmail.com / 0896 9348 3324

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *Publika* *) pada Program Studi *IAN* Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Delayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Puskesmas Kecamatan Galang Kabupaten Sambas

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

- Secara *fulltex*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/dietujui
 Pengelola Jurnal

Dr. Pardi M. AB
 NIP. 19720905 200212 1 003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal :

YANTI
 NIM. E01112166

Catatan :
 *tulisi nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)