

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS KECAMATAN MELIAU KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
FITRI YULIANA
NIM. E01112089

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

Email : fitriyuliana57@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini ada tiga yaitu : masih kurangnya tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan masih kurang, kepercayaan konsumen terhadap Puskesmas dan penanganan keluhan pasien masih kurang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Untuk menganalisis permasalahan mengenai kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau, peneliti menggunakan teori Paraturaman sebagai pisau analisis yang meliputi 5 dimensi pengukur kualitas pelayanan, yaitu : *tangibles* (bentuk fisik), *responsiveness* (daya-tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau sudah cukup baik. Namun, masih perlu ditingkatkan. Karena dari kelima dimensi yang peneliti gunakan, masih terdapat poin-poin yang belum dapat dipenuhi oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas seperti gedung yang harus diperbaiki, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas, dan komunikasi antara petugas dan pasien.

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

THE QUALITY OF HEALTH CARE SERVICE IN LOCAL GOVERNMENT CLINIC IN MELIAU DISTRICT SANGGAU REGENCY

Abstract

The Purpose of this research is to give an understanding about the quality of health care service in local government clinic in Meliau district, Sanggau regency. There are three research problems: inadequate number of paramedics to give health care services, imprecise service schedule, less consumer trust for the clinic and patient complaints are not handled properly. The method in this research is qualitative method with descriptive analysis. To analyze problems about health care service in local government clinic in Meliau district, the researcher use Paraturaman theory as the analysis tool which including five dimentions of service quality measurement. Those five dimentions are tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The research finding shows the quality of health care sevice is adequate, but it still need to be improved, because from the five dimensions that researcher used, there are still some points which have not fulfilled yet by the clinic in giving a good quality of health care service such as reconstruct building, punctual service schedule, promptitude service, paramedics politeness, and communication between paramedics and patients.

Keywords: Quality, Service, Health, Clinic

A. PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah satu prasarana kesehatan yang sangat penting sekali yang harus dimiliki oleh suatu daerah sebagai pusat kesehatan bagi masyarakat. Wilayah kerja Puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian dari kecamatan (Desa atau Kelurahan). Faktor kepadatan penduduk, luas daerah, keadaan geografik dan keadaan infrastruktur lainnya merupakan bahan pertimbangan dalam menentukan wilayah kerja Puskesmas. Puskesmas merupakan perangkat Pemerintah Daerah tingkat II, sehingga pembagian wilayah kerja Puskesmas ditetapkan oleh Bupati atau Walikota dengan saran teknis dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota. Sehingga Puskesmas bertanggung jawab langsung baik teknis maupun administratif kepada Kepala Dinas Kesehatan Daerah tingkat II.

Berdasarkan permenkes No.75 Tahun 2014 tentang puskesmas pasal 16 ayat 2 menyebutkan Tenaga Kesehatan dan Tenaga Non Kesehatan paling sedikit terdiri atas:

- a. Dokter atau tenaga layanan primer
- b. Dokter gigi
- c. Perawat
- d. Bidan
- e. Tenaga kesehatan masyarakat

- f. Tenaga kesehatan lingkungan
- g. Ahli teknologi laboratorium medik
- h. Tenaga gizi
- i. Tenaga kefarmasian

Puskesmas Meliau merupakan salah satu dari sekian banyak puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas Meliau masih mempunyai beberapa kendala diantaranya masalah yang ditemukan terkait dengan aspek sarana dan prasarana untuk kelancaran pelayanan. Selain itu, tenaga kesehatan tidak selalu ada ditempat sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pengobatan secara langsung. Semua pasien yang datang ditangani oleh perawat dan bidan yang ada. Jika penyakit yang diderita pasien serius dan tidak bisa ditangani oleh perawat dan bidan yang ada maka biasanya akan dirujuk ke Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Sanggau sehingga memerlukan perjalanan yang cukup jauh dan waktu yang lumayan lama untuk sampai ke tempat tujuan. Hal ini terjadi akibat dari sumber tenaga yang dimiliki puskesmas terbatas sehingga mutu pelayanan puskesmas pun menjadi rendah karena tidak sesuai dengan standar kesehatan.

Tabel 1.1
Tenaga Kesehatan Puskesmas Meliau
Tahun 2014

No	Jenis Tenaga	Jumlah	PNS	Magang
1	Dokter Umum	2	2	
2	Dokter Gigi	1	1	
3	Bidan	15	13	2
4	Perawat	13	8	5
5	Perawat Gigi	1	1	
6	Farmasi	2	2	
7	Nutrisoinis	2	2	
8	Kesehatan Lingkungan	1	1	
9	Tata Usaha	1	1	
10	Pekarya	1	1	
Total		39	32	7

(Sumber: Data Puskesmas Meliau)

Dilihat dari tabel diatas, ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Kecamatan Meliau yaitu kurangnya tenaga kesehatan dibagian kesehatan masyarakat dan tenaga ahli teknologi laboratorium.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Zeithaml-Parasuraman-Berry

dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2012: 175-176) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Berwujud (*tangibles*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Secara rinci tangibles meliputi fasilitas fisik, jumlah pegawai, penampilan pegawai, alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan instansi/lembaga untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Secara rinci meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, ketepatan jadwal.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh pegawai

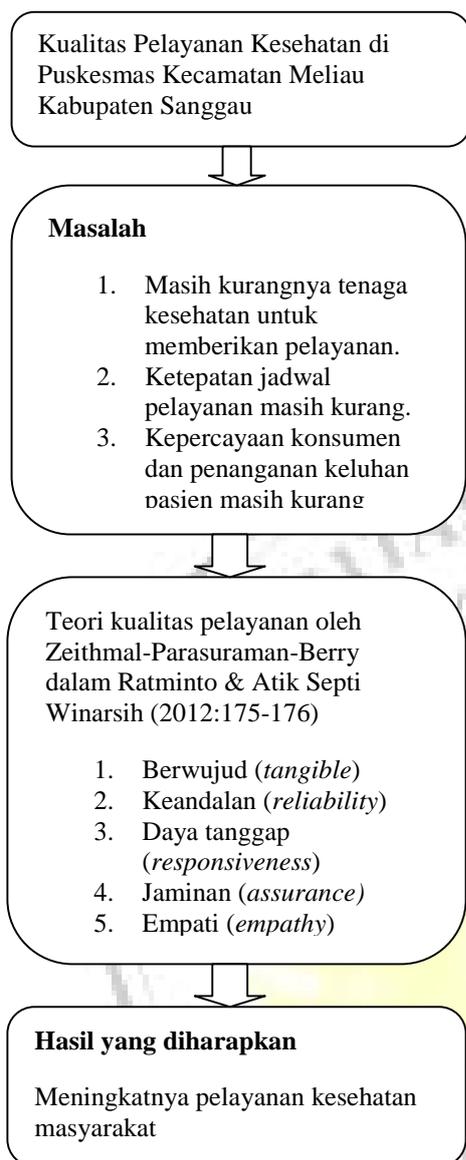
langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Sebuah instansi membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui pegawai yang terlibat langsung

menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada instansi seperti reputasi instansi, prestasi dan lain-lain.

5. Empati (*empathy*), merupakan kemampuan instansi yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh instansi, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen, dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Gambar 2.1
Kerangka pikir penelitian



pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau. Jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini, bertujuan untuk mendeskripsikan “kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau”.

Adapun langkah-langkah penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan, peneliti mencari teori konsep dan definisi tentang kualitas pelayanan.
2. *Pra Research* (Pra Penelitian), digunakan untuk memastikan masalah yang akan diteliti secara empiris yang ada di lapangan (di lokasi penelitian). Yaitu peneliti mengumpulkan dan mencari informasi melalui pasien dan juga pihak internal Puskesmas.
3. Penelitian lapangan, untuk mendapatkan data primer dan sekunder berkenaan dengan masalah penelitian ini. Peneliti turun langsung ke tempat penelitian dalam hal ini, yaitu Puskesmas Meliau.

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini bertempat di Puskesmas Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini untuk menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik insidental dan *purposive*. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Puskesmas Kecamatan Meliau

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena peneliti ingin memperoleh gambaran yang bersifat komperhensif dari permasalahan serta mendalami perkembangan kualitas

2. Bagian pelayanan/ perawat/ orang yang memberikan pelayanan
3. Tokoh masyarakat
4. Masyarakat yang menerima layanan/ pasien

adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk memperoleh data di lapangan adalah : 1) Panduan Wawancara, 2) Panduan Observasi 3) Panduan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisa model interaktif menurut Moleong (2000:190) melalui tiga langkah sebagai berikut : 1) Meringkas (reduksi), 2) Memaparkan (*display*), dan 3) Menyimpulkan (verifikasi).

Adapun teknik keabsahan data yang peneliti gunakan ialah triangulasi dengan sumber yakni membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Dalam penelitian ini keabsahan data diperoleh dengan metode triangulasi menggunakan sumber data pada.

D. HASIL PENELITIAN

1. Berwujud (*tangibles*)

Dari dimensi ketampakan fisik (*tangible*) maka dapat dikatakan cukup baik, namun ada beberapa yang kurang

seperti jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, dan ada beberapa peralatan atau perlengkapan yang kurang. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Puskesmas seperti Lokasi Puskesmas, petugas berpenampilan rapi dan bersih, ruang tunggu yang cukup nyaman, ruangan pemeriksaan serta fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai.

2. Keandalan (*reliability*)

Dari dimensi Keandalan (*Reliability*) maka dapat dikatakan cukup baik. Akan tetapi ketepatan jadwal pelayanan tidak bisa di pastikan mengingat kurangnya tenaga kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas menyebabkan tenaga kesehatan harus pergi ke daerah-daerah yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat oleh Puskesmas.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), maka dapat dikatakan cukup baik, Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan

tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan cukup baik. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap (Zeithaml, Berry dan Parasuraman). Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit, petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien.

4. Jaminan (*assurance*)

Dari dimensi Jaminan (*Assurance*), maka dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat jawaban responden. Keberadaan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) dianggap sangat berarti bagi masyarakat untuk tempat memperoleh jasa pengobatan, selain itu masyarakat juga percaya dengan pengobatan yang diberikan oleh pihak puskesmas.

5. Empati (*empathy*)

Dari dimensi Empati (*Emphaty*) maka dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang merasa puas dan ada juga yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas. Kemudian komunikasi yang terjadi antara pasien dan petugas juga sudah cukup baik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Meliau Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau dilihat dari dimensi berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphathy*) mengenai pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi berwujud (*tangibles*) berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini masih terdapat kekurangan seperti penampilan fisik puskesmas ada beberapa bagian yang mengalami rusak ringan dan kurang terawat serta warna cat yang sudah pudar. Lahan parkir yang sempit membuat pengunjung susah untuk memarkirkan kendaraan. Jumlah pegawai yang dimiliki puskesmas kurang sehingga membuat pelayanan menjadi lama. Namun untuk kebersihan dan kerapian ruangan serta petugas sudah cukup baik. Ketersediaan fasilitas puskesmas seperti ambulance yang sudah tua membuat pelayanan yang seharusnya cepat menjadi lambat karena sering macet atau rusak.

2. Dimensi keandalan (*reliability*) berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini berdasarkan ketepatan tagihan sudah sesuai dengan pengobatan yang telah diberikan seperti tagihan pembayaran obat-obatan namun tidak dijelaskan fungsi obat tersebut, penyimpanan catatan oleh puskesmas sudah cukup baik dengan menyimpannya dibagian tata usaha puskesmas sebagai arsip puskesmas, ketepatan jadwal tergantung kondisi yang ada seperti petugas yang ada ditempat apakah sudah cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini meliputi kesigapan petugas, kecepatan petugas, dan penanganan keluhan tidak bisa dipastikan karena semua itu berhubungan dengan jarak, waktu dan penyakit yang di derita oleh pasien. Pihak puskesmas sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk pasien.
4. Jaminan (*assurance*) berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini seperti jaminan pelayanan tidak ada seperti jaminan untuk sembuh,

kesopanan petugas sudah cukup baik dengan bertanya sebelum memberikan pengobatan kepada pasien melalui komunikasi yang sopan, pasien percaya terhadap pelayanan puskesmas karena puskesmas adalah satu-satunya tempat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang terdekat.

5. Empati (*emphaty*) berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini seperti perhatian petugas terhadap pasien sudah cukup baik dengan bertanya bagian tubuh mana yang merasa sakit, kepekaan petugas terhadap keinginan pasien cukup baik karena setiap pasien ingin sembuh dari penyakitnya, kemudahan memanfaatkan jasa cukup baik apabila mengikuti arahan dari petugas, komunikasi antara pasien dan petugas sudah cukup baik dengan menerima kritik dan saran yang membangun dari petugas

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan memberikan beberapa saran untuk Puskesmas Meliau dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti berdasarkan dimensi adalah sebagai berikut:

1. Pada dimensi berwujud (*tangibles*) yaitu dari segi sarana dan fasilitas fisik yang ada di Puskesmas Meliau kurang memadai seperti gedung ada yang rusak sehingga perlu direnovasi kembali kemudian gedung yang ada harus dijaga dan dirawat dengan baik serta dibersihkan. Kurangnya tenaga kesehatan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perlu penambahan tenaga kesehatan setiap tahunnya untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal.
2. Pada dimensi keandalan (*reliability*) meningkatkan keandalan pegawai Puskesmas agar pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat memenuhi kepuasan pasien dengan mendisiplinkan petuga dalam bekerja yang diberlakukan atau diterapkan oleh atasan.
3. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama kesigapan petugas dalam melayani pasien dan selalu siap dalam melaksanakan

tugas dengan cara pelatihan untuk petugas kesehatan.

4. Pada dimensi jaminan (*assurance*) perlunya menjaga citra puskesmas dengan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien merasa adanya kepastian pelayanan yang diberikan sesuai dengan visi dan misi pelayanan yang telah ditetapkan.
5. Pada dimensi empati (*emphaty*) meningkatkan hubungan dan menjalin komunikasi yang baik untuk dapat mengetahui kebutuhan pasien serta menerima kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau melalui kotak saran

G. REFERENSI

BUKU

Azwar, Azrul. 1996. *Menuju Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Hadari Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Lembaga penerbit Gajahmada University Press.

Ismail, Dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Moenir, A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy, J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.

Muninjaya, A.A. Gede. 2004. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.

Pohan, Imbalo, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Palupi Widyastuti, Jakarta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

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

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

Trihono. 2005. *Arrimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : Sagung Seto.

BACAAN LAIN

Bernadeta Rauli Sinambela. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemahan Kabupaten Ketapang*. Skripsi pada FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak.

Didi Suhendar. 2013. *Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kampung Kawat di Kecamatan Tayan Hilir*. Skripsi pada FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak.

Ihsaniyah febriana Balman. 2015. *Penerapan Standar Pelayanan di*

Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Skripsi pada FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak.

Siti Hardiyanti. 2014. *Pelayanan di Puskesmas Segedong Kabupaten Pontianak*. Skripsi pada FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak.

SUMBER LAINNYA

KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 Tentang dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

PERMENKES No. 75 Tahun 2014 Tentang PUSKESMAS Data dasar puskesmas provinsi Kalimantan Barat Tahun 2013 dan 2014.

Profil Puskesmas Meliau Tahun 2015



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 : Fitri Yuliana
 NIM / Periode lulus : E0112089 / II
 Tanggal Lulus : 20 oktober 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : Fitriyuliana57@gmail.com / 085386278799

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (*) pada Program Studi IAIM 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 pelayanan kesehatan puskesmas di Kecamatan Meliau Kabupaten Sanggau

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 *fulltext*
- 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/ disetujui
 Pengelola Jurnal



Dr. H. Pardi, S. Sos, M. AB
 NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 18 November 2016

Ym.
 Fitri Yuliana
 NIM. E0112089

Catatan:
 *tulis 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)