

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
PENANGANAN PASIEN UNIT GAWAT DARURAT  
DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN  
PONTIANAK UTARA**

Oleh:

**SUCI SURYANI<sup>1\*</sup>**

NIM. E1011151054

Dr. Sri Maryuni, M.Si<sup>2</sup>, Martinus, S. Sos, M.Si<sup>2</sup>

\*Email: [sucisuryani2401@gmail.com](mailto:sucisuryani2401@gmail.com)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Tangkilisan (2005, 141) yang merincikan bahwa efektivitas diukur dari empat indikator yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggungjawab. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengungkapkan bahwa adaptasi petugas Unit Gawat Darurat terhadap pasien belum maksimal, petugas merasakan adanya ketidakpuasan terhadap kesesuaian antara pekerjaan dan imbalan yang diterima, masih terdapat keluhan dari pasien seperti antrian yang lama di loket pendaftaran serta kurangnya keramahan oleh petugas terhadap pasien. Saran peneliti dalam mengatasi permasalahan ini yaitu perlu adanya evaluasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas agar lebih memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pasien, serta diperlukan adanya evaluasi terhadap peraturan yang berlaku untuk beban kerja yang ditetapkan terhadap petugas Unit Gawat Darurat.

**Kata Kunci: Pasien, Unit Gawat Darurat, Efektivitas, Pelayanan, dan Kesehatan**

**EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES IN HANDLING  
EMERGENCY UNIT PATIENTS AT THE COMMUNITY  
HEALTH CENTER TECHNICAL SERVICE UNIT OF  
NORTH PONTIANAK SUB-DISTRICT**

**SUCI SURYANI<sup>1</sup>**  
E1011151054

Dr. Sri Maryuni, M.Si<sup>2</sup>, Martinus, S. Sos, M.Si<sup>2</sup>  
*Email : [sucisuryani2401@gmail.com](mailto:sucisuryani2401@gmail.com)*

1. Students of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak

**ABSTRACT**

This research aims to describe and analyze the effectiveness of health services in handling Emergency Unit patients at the Community Health Center Technical Service Unit of North Pontianak Sub-District. This research is a descriptive study with a qualitative approach, through data collection techniques of observation, interviews and documentation. The theory used in this research is the theory of Tangkilisan (2005, 141) which specifies the effectiveness is measured from four indicators namely achievement of targets, adaptability, job satisfaction, and responsibility. The results of the study show that the adaptation of Emergency Unit staff to patients was not optimal. The staff felt dissatisfaction with the suitability between work and the benefits they receive, there were still complaints from patients such as long queues at registration counters as well as lack of hospitality shown by the staff toward patients. The suggestions in overcoming this problem are among others, there needs to be an evaluation of the services provided by the staff in order to prioritize the needs and satisfaction of patients, as well as the need for an evaluation of the regulations that apply to the workload given to the staff of the Emergency Unit.

**Keywords : Patients, Emergency Unit, Effectiveness, Service, and Health**

## A. PENDAHULUAN

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dan unit gawat darurat dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Untuk tercapainya tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, maka diperlukan keefektifan bagi seluruh pegawai puskesmas yang dipimpin oleh kepala puskesmas agar pelayanan

yang diberikan sesuai target dan tujuan puskesmas, serta dilakukan pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manajemen secara profesional, transparan, dan amanah.

Untuk mencapai pada tujuan pelayanan yang baik, maka diperlukan ketepatan dalam melaksanakan pelayanan, sehingga pekerjaan yang dijalankan sesuai dengan ketetapan dan aturan yang telah dibuat. Ketepatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan tentu memerlukan sebuah aturan dimana aturan tersebut sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan yang mengarah pada pencapaian tujuan-tujuan yang diinginkan. Hal ini dapat dikatakan bahwa jika pelayanan sudah dapat mencapai pada tujuan organisasi, maka pelayanan tersebut sudah efektif.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, manajemen, program, atau kegiatan karena output yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik seperti puskesmas lebih banyak

bersifat output tidak berwujud (*intangible*) berupa hasil cakupan program jasa pelayanan kesehatan yang tidak mudah untuk dikualifikasikan, maka pengukuran efektivitas tersebut sering mengalami kesulitan. Kesulitan dalam mengukur efektivitas juga karena pencapaian hasil akhir (*outcome*) sering tidak bisa diketahui dalam waktu pendek, tetapi jangka panjang setelah program berakhir, sehingga pengukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif dalam bentuk pernyataan saja seperti tingkat kepuasan pelanggan dan masyarakat.

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam wilayah tertentu. Dalam pelaksanaan fungsional, puskesmas harus memberikan pelayanan yang

efektif, karena puskesmas merupakan jasa pelayanan yang menyangkut kesehatan masyarakat. Suatu puskesmas dapat beroperasi apabila memiliki tenaga medis yang terdiri dari Kepala puskesmas, dokter, perawat, dan bidan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik tergantung pada ketepatan waktu yang diberikan, sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang ada pada puskesmas tersebut berkualitas. Hal ini dapat terlihat dari tingkat kesehatan masyarakat setempat dan kelancaran program-program yang dilaksanakan puskesmas.

UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara sebagai organisasi publik yang tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat penggunaannya. UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara memiliki ruang Unit Gawat Darurat dan Rawat Inap, dimana pelayanan yang menjadi sorotan pada UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara yaitu penanganan pasien di Unit Gawat Darurat yang masih menjadi keluhan

bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari pasien masih merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. Ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan dari pasien yaitu mengenai tanggungjawab sebagai petugas yang menangani pasien.

Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada efektivitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien di Unit Gawat Darurat UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

Manajemen berasal dari bahasa Inggris "*management*" dengan kata kerja *to manage* yang secara umum berarti mengurus. Dalam arti khusus, manajemen digunakan bagi pimpinan

dan kepemimpinan yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan memimpin yang disebut "manajer".

Menurut Follet dalam Lestari (2011, 2) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Jadi, manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan suatu kegiatan atau aktivitas yang ada di dalam suatu organisasi melalui orang lain. Seni tersebut berupa melakukan pekerjaan yang dijalankan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan adanya orang lain.

Jadi, manajemen pada dasarnya merupakan ilmu dan seni dalam mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, tentu harus berfokus pada ketentuan yang telah direncanakan yaitu mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi

baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, Moenir (dalam Pasolong 2017, 128). Sedangkan Suhady (2000, 13) menyatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang atau sekelompok orang “artinya” objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengimbangi kebutuhan dan keinginan warga penggunanya, kemudian memberikan pelayanan dengan keinginan dan kebutuhan warga.

Menurut Silalahi (2002, 10), efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai

tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai.

Selain itu, efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan untuk mencapai tujuan. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Tangkilisan (2005, 141) yang mengukur efektivitas dengan empat indikator yang meliputi:

1. Pencapaian target

Maksud dari pencapaian target disini diartikan sejauh mana target yang ditetapkan organisasi dapat terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Kemampuan adaptasi

Keberhasilan suatu organisasi

dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.

3. Kepuasan kerja

Suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Yang menjadi fokus elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan melebihi beban kerja yang ada.

4. Tanggungjawab

Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti

dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah peneliti berusaha untuk menggambarkan dalam bentuk data-data yang tertulis, menggunakan kondisi lingkungan alamiah objek sebagai sumber data serta pertukaran pengalaman yang dialami oleh objek mengenai bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

Teknik pemilihan subjek sebagai informan yang peneliti gunakan ialah teknik *purposive*. Sedangkan pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk keabsahan data, peneliti menggunakan uji kredibilitas atau kepercayaan, karena sesuai dengan permasalahan mengenai efektivitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. Adapun

aktivitas uji kredibilitas yang peneliti pilih adalah *triangulasi* sumber, yaitu pengecekan data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan teknik analisis data, peneliti menggunakan pendapat menurut Sugiyono (2016, 402) mengemukakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, 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. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016, 404) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Adapun aktivitas yang akan peneliti lakukan yaitu mencari dan terus mencari informasi dari berbagai sumber informasi yang ada di lapangan sampai

informasi yang didapatkan dapat menjawab permasalahan yang akan peneliti teliti. Jawaban yang peneliti peroleh tentunya akan dipersingkat berupa uraian-uraian yang padat dan jelas, sehingga hanya ditarik kesimpulan dari informasi-informasi yang didapatkan. Dengan demikian, informasi tersebut dapat dipahami dengan mudah dan tidak terkesan berbelit-belit.

Adapun aktivitas analisis data yang terbagi menjadi 3 yaitu :

1. Reduksi data.
2. Penyajian data.
3. Penyimpulan data.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pencapaian Target**

Pencapaian target dari petugas Unit Gawat Darurat pada dasarnya sudah melakukan upaya dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Namun, pasien sebagai pengguna maupun penerima layanan merasa belum optimal atas

pelayanan yang diberikan. Tetapi, jika dilihat dari penilaian keluarga pasien, tidak semua mengalami kendala atau keluhan yang dirasakan pada pelayanan Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

## **2. Kemampuan Adaptasi**

Petugas sudah dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan peraturan yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di puskesmas. Selain itu, pihak puskesmas juga bekerja sama dengan pihak Rumah Sakit Bayangkara dan Rumah Sakit Yarsi. Namun, interaksi antara petugas Unit Gawat Darurat dengan pasien belum dilakukan secara maksimal. Hal itu dapat dilihat dari informasi yang peneliti dapatkan dari beberapa keluarga pasien yang mengalami pelayanan dari petugas yang kurang beradaptasi pada saat melakukan pelayanan. Sebab, dalam melaksanakan pelayanan tentunya harus bersikap secara ramah tamah kepada pasien, dimana tidak hanya sekedar mengikuti prosedur pelayanan tetapi harus dapat beradaptasi dengan

baik kepada pasien.

## **3. Kepuasan Kerja**

Terdapat beberapa petugas yang merasakan kurang puas terhadap beban kerja yang diberikan dengan imbalan yang didapatkan. Sebab, petugas merasa pelayanan di Unit Gawat Darurat memiliki resiko yang besar diantara pelayanan yang lainnya yang terdapat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. Namun, petugas menerima apa yang sudah menjadi kebijakan dari pemerintah.

## **4. Tanggungjawab**

Tanggungjawab petugas sebagai pemberi layanan kesehatan sudah ada dalam hal melakukan tindakan penanganan kepada pasien. Namun, hanya saja terdapat keluarga pasien yang merasa adanya ketidakramahan dan melalaikan pasien pada saat pelayanan berlangsung.

## **E. PENUTUP**

### **1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang efektivitas

pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

### **1. Pencapaian Target**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, pencapaian target dari petugas Unit Gawat Darurat dilakukan dengan melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun pelaksanaan tersebut dilaksanakan dengan mentaati aturan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari penilaian keluarga pasien terhadap pelayanan dari petugas, tidak semua yang mengalami keluhan atas pelayanan yang diberikan. Kebanyakan mengatakan bahwa pelayanan petugas Unit Gawat Darurat sudah baik.

### **2. Kemampuan Adaptasi**

Dilihat dari kemampuan adaptasi, petugas Unit Gawat Darurat dari segi aturan sudah menyesuaikan diri terhadap aturan yang diberlakukan. Selain itu, pihak UPTD Puskesmas

Kecamatan Pontianak Utara juga sudah melakukan kerjasama dengan pihak Rumah Sakit Yarsi dan Rumah Sakit Bayangkara untuk dilakukannya rujukan terhadap pasien yang dikategorikan sudah parah. Namun, dari segi kemampuan beradaptasi terhadap pasien masih belum optimal. Hal tersebut dilihat dari keramahan petugas terhadap pasien pada saat pelayanan berlangsung.

### **3. Kepuasan Kerja**

Dari hasil penelitian mengenai kepuasan kerja, masih adanya ketidakpuasan dari petugas dengan imbalan/gaji yang didapatkan, dikarenakan beban kerja dan resiko kerja yang dinilai melebihi dari pendapatan yang diterima. Namun, petugas tetap menerima dan menjalankan kewajiban pekerjaan yang telah diberikan oleh UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

### **4. Tanggungjawab**

Berdasarkan dari hasil penelitian, petugas sudah bertanggungjawab sesuai dengan prosedur yang ada

dalam menangani pasien seperti menangani pasien berdasarkan triase yaitu membedakan mana kasus yang memerlukan penanganan segera dan mana yang tidak memerlukan penanganan segera. Namun, jika dilihat dari penilaian keluarga pasien masih ditemukannya ketidakpuasan terhadap tanggungjawab petugas yang memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari antrian yang lama dan keramahan dari petugas sebagai pemberi layanan kesehatan.

## **2. SARAN**

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang ada, maka dapat diberikan saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan oleh petugas Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

### **1. Pencapaian Target**

Sebagai petugas kesehatan yang menangani kesehatan pasien, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pasien dimana pada dasarnya target

dari pelayanan puskesmas yaitu kepuasan dari pasien itu sendiri. Jika pasien merasa puas, maka pencapaian target akan lebih mudah tercapai dengan melaksanakan prosedur yang mengarah pada pencapaian tujuan puskesmas.

### **2. Kemampuan Adaptasi**

Saran yang dapat diberikan yaitu petugas lebih meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebab, pelayanan tidak hanya melaksanakan pekerjaan tertulis semata, tetapi juga harus mampu beradaptasi terhadap setiap pasien yang datang.

### **3. Kepuasan Kerja**

Perlu adanya evaluasi dari pihak puskesmas terhadap peraturan yang ditetapkan kepada petugas Unit Gawat Darurat mengenai beban kerja yang diberikan. Sebab, jika petugas merasa puas, maka petugas akan memiliki motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

### **4. Tanggungjawab**

Perlu adanya peningkatan yang

dilakukan oleh petugas Unit Gawat Darurat seperti lebih tanggap dalam proses pendaftaran pasien, menerapkan 5 S (salam, senyum, sapa, sopan, santun) dalam pelayanan, serta memperhatikan setiap pasien yang datang untuk berobat di Unit Gawat Darurat UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER DARI BUKU :

- Arif.2002. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*.Malang : Bayumedia
- Bharata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Gibson, James L. 2007. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*, Jilid 2. Bandung : Karya Andhika
- Handyaningrat, Soewarno. 2009. *“Manajemen Personalia”*. Jakarta : Rineka Cipta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Pamuji. 2008. *“Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia”*. Jakarta. Bina Aksar
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*.Yogyakarta : Alfabeta
- Rivai, Basri. 2005. *Perilaku Organisasi*.Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Robbins, Stephen. 2006. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga
- Sadjiman, Junaidi. 2007. *“Dasar-Dasar Manajemen, Butir-Butir Bahan Diskusi”*.Jakarta : Bumi Rajagrafindo Persada
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima.Bandung : PT Refika Aditama
- Siagian, Sondang. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung

- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen*. Bandung : Bandar Maju
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Suhady, Idup. 2000. *Dasar-Dasar Kepemerintahan Yang Baik*. Jakarta : LAN
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia
- Veronika, Lestari. 2011. *"Bahan Ajar Dasar-Dasar Manajemen"*. Jakarta : Salemba Empat
- Waitiah, Maifori. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Kosra Karya
- DOKUMEN**
- Bab I Ayat 1 Undang- Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003*
- Keputusan Menteri Penerapann Aparatur Negara No. 81/1993*
- Peraturan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Pelayanan Kesehatan*
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*
- Standar Operasional Prosedur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak No. 4357.7/D-KES/TAHUN 2015 Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Pusat Ke Masyarakat*
- SUMBER SKRIPSI**
- Mukarramah. 2016. *"Efektivitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (SINTAP) (Studi Kasus : Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota)"*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin di akses dari situs [www.repository.unhas.ac.id>bitstream>handle](http://www.repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/) pada hari Rabu, 24 Oktober 2018 pukul 20.37 WIB
- Putri, Annarizky. 2013. *"Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Untuk Pasien Pengguna Askes – Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo, Jakarta"*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia di akses dari situs [lib.ui.ac.id](http://lib.ui.ac.id) pada hari Rabu, 24 Oktober 2018 pukul 09.05 WIB
- SUMBER INTERNET**

Miranda. 2007. “*Konsep Efektivitas*”.  
Diakses dari situs  
[www.digilib.unila.ac.id>konsepefektivitas](http://www.digilib.unila.ac.id/konsepefektivitas) pada hari Rabu, 24  
Oktober 2018 pukul 19.33 WIB

