

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS PARIT MAYOR KELURAHAN PARIT MAYOR KECAMATAN PONTIANAK TIMUR

Oleh:

IHSANIYAH FEBRIANA BALMAN
NIM. E01110019

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. 2015.

[Email: ihsaniyahbalman77@gmail.com](mailto:ihsaniyahbalman77@gmail.com)

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor yang belum terselenggara secara baik dan maksimal. Seperti masih terdapat penyimpangan dalam alur antrian di loket yang tidak sesuai dengan prosedur, lamanya waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana yang masih terbatas. Penulis menggunakan teori standar pelayanan minimal dari Surjadi (2009:69). Standar pelayanan disini merupakan tolak ukur dari unsur pelayanan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur pelayanan di Puskesmas Parit Mayor dalam memberikan pelayanan kesehatan, untuk mengetahui waktu penyelesaian, untuk mengetahui biaya pelayanan, untuk mengetahui produk pelayanan, untuk mengetahui sarana dan prasarana. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian bahwa prosedur pelayanan sudah cukup jelas dan sudah terpampang di depan Puskesmas Parit Mayor, biaya pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan peraturan Daerah serta tersedia dan terlaksananya produk serta program kesehatan yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Namun masih terdapat penyimpangan dalam alur antrian di loket yang tidak sesuai dengan prosedur dan prosedur pelayanan pengaduan yang masih belum ditetapkan, seringkali waktu penyelesaian yang lama dikarenakan kurangnya jumlah tenaga pelaksana, sarana dan prasarana yang masih terbatas. Saran yang dapat penulis berikan adalah pihak Puskesmas Parit Mayor sebaiknya menerapkan dan memberikan informasi dengan jelas terkait dengan prosedur pelayanan pengaduan, menambah pegawai sehingga waktu penyelesaian pelayanan tidak ada lagi yang terhambat, Petugas diharapkan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Kepala Puskesmas perlu merekomendasikan peralatan penunjang kesehatan yang belum dimiliki Puskesmas Parit Mayor.

Kata-kata kunci: Penerapan Standar Pelayanan, Puskesmas dan Standar Pelayanan.

ABSTRACT

The problem in this research is implementation of service standart in Parit Mayor Public Health Center that not managed well and maximal. There are still like deviation in queue plot in a locket that not suitable with the procedure, need a long time to finish the service, and the facility and infrastructure that limited. The writer using minimal service standart theory from Surjadi (2009:69). Service standart is measure way from the service unsure and be the stimulant for all service managing units that suitable with the rule that settled. The aim of this research are to know finishing time, to know service cost, to know the service product, to know the facility and infrastructure. Method that used is a kualitative research method. The result of this research showed that the service procedure had been clear dan spread out in font of the Parit Mayor Public Health Center, service cost had been managed properly with the district rule that settled also available and accomplished of product and healthy program that proper with the rule that settled. However, there are still deviation in queue plot in a locket that not suitable with the procedure and complaint service procedure that still not managed, frequently finishing time take a long time because of less of organizer, facility and infrastructure that limited. Suggestion that writer give are Parit Mayor Public Health Center should apply and give the information with clear about complaint service procedure, add some employee so that finishing time of the service not blocked anymore, hoped the officer more responsive in giving the service to the patient, Public Health Center Head need to recommended the healthy equipment that not owned by Parit Mayor Public Health Center.

Keywords : Service Standart Managing, Service Standart, Public Health Center



PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak dicanangkannya pembangunan jangka panjang (PJP) yang pertama tahun 1971. Pemerintah mengembangkan puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar. Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan prima yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, perlu diselenggarakan upaya pelayanan yang sesuai dengan standar profesi serta pelayanan yang memuaskan pelanggan. Namun, pada kenyataannya bahwa pelayanan yang berdasarkan standar pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Puskesmas Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur secara umum masih

terdapat banyak kelemahan serta kendala. Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Parit Mayor masih terkendala dengan keterbatasan sarana dan prasarana sebagai penunjang dari pelayanan kesehatan. Keterbatasan tersebut ditinjau dari sarana di ruang laboratorium yang mana peralatan medisnya masih terbatas sehingga hal tersebut membuat kerja petugas menjadi terhambat dan menjadi lama proses pemeriksaannya. Selain itu prasarana ruangan pemeriksaan masih kurang dilihat dari masih terdapat ruangan yang bergabung-gabung, sehingga terasa sempit dan membuat pasien menjadi tidak nyaman. Adapun masalah lainnya yaitu seringkali waktu penyelesaian pelayanan yang lama dikarenakan keterbatasan jumlah tenaga jasa pelaksana yang ada di Puskesmas Parit Mayor, sehingga berdampak pada operasional pelayanan pengobatan yang menjadi terhambat. Kemudian, masih terdapat masyarakat yang mengeluh akan alur antrian di loket yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, serta tidak ditetapkannya prosedur pelayanan pengaduan sehingga masyarakat tidak

mengetahui secara pasti prosedur untuk menyampaikan keluhannya.

Maka fokus penelitian ditekankan pada penilaian keberhasilan penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur, yang dalam hal ini ada 5 poin dalam penilaian keberhasilan yaitu sebagai berikut: aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jelas keberhasilan penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur, antara lain: untuk mengetahui prosedur pelayanan di Puskesmas Parit Mayor dalam memberikan pelayanan kesehatan, untuk mengetahui waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Parit Mayor, untuk mengetahui biaya pelayanan di Puskesmas Parit Mayor, untuk mengetahui produk pelayanan di Puskesmas Parit Mayor, untuk mengetahui sarana dan prasarana di Puskesmas Parit Mayor.

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya atau menambah wawasan serta pengetahuan penulis mengenai administrasi negara khususnya mengenai penerapan standar

pelayanan di Puskesmas Parit Mayor. Peneliti juga dapat menerapkan ilmu yang telah di dapat di jurusan administrasi publik khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia. Manfaat praktis berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menerapkan standar pelayanan khususnya di Puskesmas Parit Mayor, serta untuk meningkatkan standar pelayanan bagi petugas dalam memberikan pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau barang dan jasa. Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas atau produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Selanjutnya, hakikatnya adalah mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensi sistem dan tata laksana pelaksana. Sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan berdayaguna dan berhasil. Kemudian, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan masyarakat luas.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2010:128) adalah “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Begitu pula Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Standar pelayanan merupakan sebagai acuan tolak ukur dalam pelayanan sebuah substansi. Dengan mengacu pada standar pelayanan tersebut maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut telah berhasil. Surjadi (2009:69) standar pelayanan minimal merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Segala sesuatu yang menyangkut produk (barang/jasa) harus

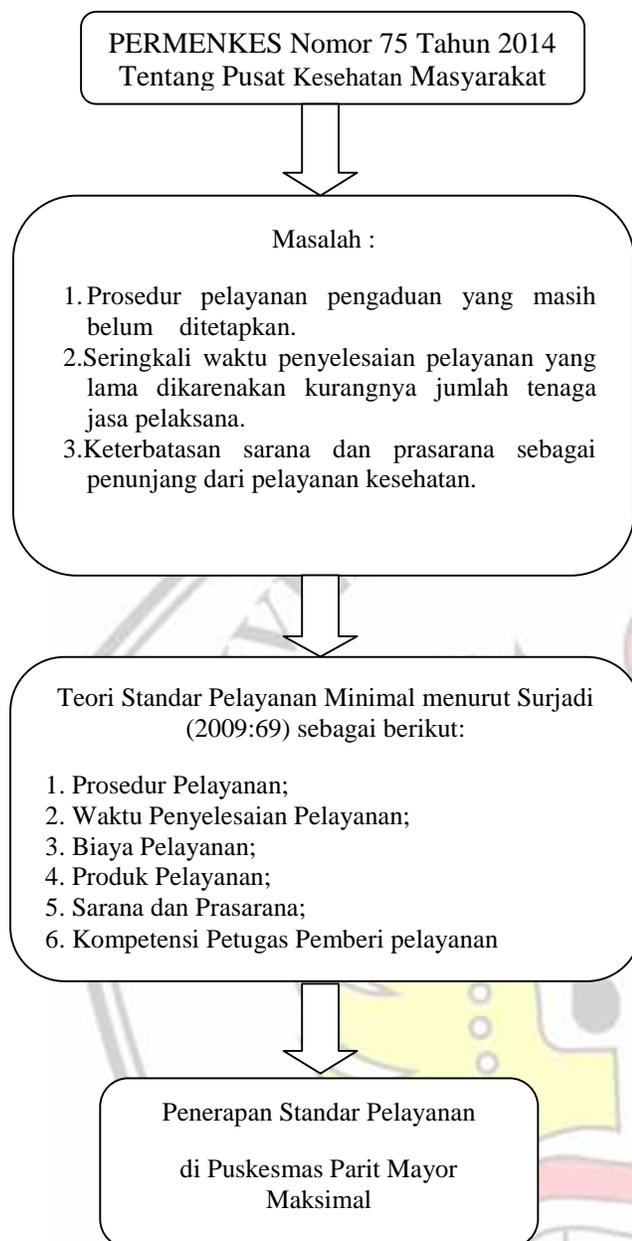
distandarisasikan. Pada umumnya hal tersebut bertujuan untuk mengukur keberhasilan suatu daerah dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, menurut Sarundajang (2008:171) terdapat beberapa hal penting dalam kaitan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut yang meliputi:

- a. Dengan adanya SPM maka masyarakat akan terjamin menerima suatu pelayanan publik dari pemerintah daerah.
- b. SPM bermanfaat untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan publik.
- c. Adanya SPM akan menjadi landasan dalam penentuan perimbangan keuangan yang lebih adil dan transparan.
- d. SPM dapat dijadikan dasar dalam menentukan anggaran kinerja berbasis manajemen krisis.
- e. SPM dapat membantu penilaian kinerja atau LPJ Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah secara lebih akurat dan terukur sehingga mengurangi terjadinya *money politics* dan kesewenang-wenangan dalam menilai kinerja Pemerintah Daerah.
- f. SPM dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas

pemerintah daerah terhadap masyarakat.

- g. SPM dapat merangsang transparansi dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintah daerah.
- h. Adanya SPM dapat menjadi argumen bagi peningkatan pajak dan retribusi daerah karena baik pemerintah daerah dan masyarakat dapat melihat keterkaitan pembiayaan dengan pelayanan publik yang disediakan pemerintah.
- i. SPM dapat merangsang rasionalisme kelembagaan Pemerintah Daerah, karena pemerintah daerah akan lebih berkonsentrasi pada pembentukan kelembagaan yang berkorelasi dengan pelayanan masyarakat.
- j. Adanya SPM dapat membantu pemerintah daerah dalam merasionalisasi jumlah dan kualifikasi pegawai yang dibutuhkan.

Dari beberapa paparan di atas, maka teori yang penulis anggap cocok untuk mengukur penerapan standar pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur ialah teori yang dikemukakan oleh Surjadi. Berikut adalah kerangka pikir penelitian dalam penelitian ini :



hal yang menggambarkan keadaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan di dukung dengan fakta-fakta dan data yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan Penerapan Standar Pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Penelitian ini mengambil lokasi di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Penelitian dilakukan penulis dari bulan april 2014 sampai dengan januari 2015. Sedangkan waktu untuk penyusunan laporan dan konsultasi dilakukan dari bulan april 2014 sampai dengan bulan maret 2015. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini yang diambil secara *purposive sampling* adalah sebagai berikut: Kepala Puskesmas Parit Mayor, Petugas Pelaksana Puskesmas Parit Mayor, Pasien/kerabat pasien. Serta objek penelitian adalah penerapan standar pelayanan di Puskesmas Parit Mayor Kelurahan Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur.

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut: observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta teknik analisis data, penulis menggunakan olahan pengolahan data melalui analisis data kualitatif. Miles

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif. Penulis memilih jenis penelitian deskriptif karena pada prinsipnya ditekankan pada hal-

dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Adapun untuk menguji validitas data penulis menggunakan teori uji validitas dalam Sugiyono (2009) yaitu triangulasi sumber, karena penulis ingin mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, data yang diperoleh tersebut dicek kembali oleh penulis kepada beberapa informan yang penulis anggap mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan (Surjadi, 2009:59). Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti temukan bahwa masih terdapat pasien yang tidak mengikuti alur prosedur pelayanan di Puskesmas Parit

Mayor, pasien tersebut tidak ikut mengantri sebagaimana pasien yang lain. Pihak Puskesmas Parit Mayor sudah menetapkan prosedur alur pelayanan bagi pasien yang berobat, prosedur alur pelayanan ditetapkan agar terlaksananya ketertiban, kelancaran serta tidak terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Namun, masih kurangnya sistem pelayanan pengaduan di Puskesmas Parit Mayor sehingga masyarakat masih bingung akan prosedur untuk menyampaikan pengaduan keluhannya. Penyelesaian keluhan dan pengaduan diselesaikan secara lisan namun berjenjang sesuai kebutuhan kepuasan dari masyarakat itu sendiri tanpa ada proses prosedural. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan teori dari Surjadi yang menyangkut dengan penerapan prosedur pelayanan adalah pihak Puskesmas Parit Mayor telah membuat alur prosedur pelayanannya dan sudah tertempel dengan jelas di depan bagian loket. Akan tetapi, mekanisme sistem pelayanan pengaduan belum menunjukkan adanya tahapan jelas. Dengan adanya mekanisme prosedur pelayanan pengaduan akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya selain itu akan lebih teratur dan efektif, selain itu dengan menetapkan prosedur pelayanan pengaduan akan memudahkan pihak puskesmas parit

mayor dalam menanganinya segala keluhan yang disampaikan oleh pasien.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan (Surjadi,2009:61). Berdasarkan beberapa penuturan dari hasil wawancara yang di dapat oleh penulis membuktikan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan belum dapat terselenggara secara baik dan tepat waktu. Seringkali waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan lama. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti temukan bahwa memang hari-harinya banyak masyarakat yang datang ke Puskesmas Parit Mayor. Dengan banyaknya antrian pasien yang ingin berobat diperlukan daya tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat. Kurangnya daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan akan berakibat pada lamanya waktu penyelesaian pelayanan dan membuat pasien jenuh menunggu. Kurangnya petugas pelaksana dan Keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu menjadi salah satu kendala dalam proses

pelaksanaan pelayanan kesehatan. Para pegawai memegang lebih dari satu program seperti juga harus turun ke lapangan yang terkadang masa temponya sama. Jika dikaitkan dengan teori dari Surjadi tentang waktu penyelesaian pelayanan, maka jangka waktu penyelesaian pelayanan telah ditetapkan, hanya saja dalam menerapkannya belum berjalan maksimal. Pihak Puskesmas Parit Mayor memang belum dapat memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan tepat waktu. Meski begitu, pihak Puskesmas Parit Mayor selalu berupaya dalam memberikan pelayanan secara cepat dan akurat.

3. Biaya Pelayanan

Terkait dengan biaya pelayanan ini adalah mengenai segala biaya dan rinciannya yang besaran pembayarannya telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan beberapa penuturan dari hasil wawancara yang didapat oleh penulis membuktikan bahwa pihak Puskesmas Parit Mayor telah menerapkan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang diterapkan didalamnya. Jika dikaitkan dengan teori dari Surjadi yaitu mengenai penerapan biaya pelayanan yang telah sesuai dengan standar yang ditentukan. Maka Bagi masyarakat yang membawa kartu Jamkesmas atau BPJS

tidak di pungut biaya atau gratis maupun untuk pendaftarannya, sedangkan bagi masyarakat umum yang tidak memiliki dan membawa kartu asuransi kesehatan seperti BPJS atau Jamkesams akan dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp 3.000 dan biaya pengobatan sesuai dengan kebutuhan yang didapatnya.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan disini merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Surjadi, 2009:69). Berdasarkan hasil wawancara bahwa pihak Puskesmas Parit mayor telah menerapkan program-program wajib maupun program-program kesehatan lingkungan yang mana masyarakat akan dengan mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana maupun fasilitas merupakan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perlengkapan utama yang harus diperhatikan dalam pelayanan di puskesmas parit mayor ialah alat-alat medis untuk melakukan diagnosa atau alat-alat medis lainnya. Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Parit Mayor

sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kondisi peralatan medis yang belum memadai dan mengalami kerusakan. Misalnya masih terdapat ruangan yang bergabung-gabung. Kekurangan sarana,fasilitas, peralatan dan perlengkapan pada puskesmas parit mayor dapat mengakibatkan terhambatnya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

1. Kesimpulan

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di Puskesmas Parit Mayor sudah cukup jelas, karena sudah terpampang di depan puskesmas parit mayor. Akan tetapi pihak Puskesmas Parit Mayor masih belum menetapkan prosedur pelayanan pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, hal tersebut dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluh akan lamanya proses waktu pelayanan dari mulai proses alur pendaftaran yang mengantri,

pada loket pendaftaran hanya ada satu petugas yang melayani. Daya tanggap petugas yang masih kurang, selain itu keterbatasan petugas pemberi pelayanan karena masing-masing petugas memegang lebih dari satu program, seringkali petugas turun kelapangan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan di Puskesmas Parit Mayor sudah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah, untuk masyarakat yang memiliki kartu BPJS atau Jamkesmas tidak akan dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pengobatan. Tetapi untuk masyarakat umum yang tidak mempunyai kartu BPJS atau Jamkesmas mereka akan dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp. 3.000-, dan dikenakan biaya pengobatan untuk seperti pemeriksaan laboratorium.SKD dll., Hal tersebut juga sudah di terapkan di Puskesmas Parit Mayor.

d. Produk Pelayanan

Setelah melakukan penelitian, penulis mendapatkan bahwa pihak Puskesmas Parit Mayor telah menerapkan program-program kesehatan sesuai dengan peraturan

yang telah ditetapkan. Baik itu program wajib maupun program kesehatan lingkungan.

e. Sarana dan Prasarana

sudah cukup lengkap dan memadai namun ada beberapa yang belum sesuai dengan standar seperti peralatan medis yang terdapat di ruang laboratorium yang masih terbatas sehingga menghambat kerja petugas untuk melakukan pemeriksaan dan menjadi lama proses penyelesaiannya. Selain itu untuk ruangnya masih ada yang bergabung-gabung seperti di poli KIA dengan poli Gizi hal tersebut menjadi tidak efektif dan berdampak pada ketidaknyamanan pasien dalam melakukan pemeriksaan karena menjadi ramai.

2. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan dalam tulisan ini antara lain:

1. Pihak Puskesmas Parit Mayor sebaiknya menerapkan dan memberikan informasi dengan jelas terkait dengan prosedur pelayanan pengaduan.

2. Di dalam waktu pelayanan sebaiknya puskesmas menambah pegawai sehingga dalam waktu penyelesaian pelayanan tidak ada lagi yang terhambat dan bisa dengan cepat melayani masyarakat.
3. Kepala puskesmas perlu merekomendasikan peralatan penunjang kesehatan yang belum dimiliki Puskesmas Parit Mayor.

Salidin, Djaslim. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya

Sarundajang, S.H. 2008. *Birokrasi dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Kata Hasta Pustaka.

Sinambela, Litjan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reflika Aditama.

REFRENSI

Adisasmto, Wiku. 2008. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Dhuha, Syamsud. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes Press.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.

Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC

Nasir, Moch. 1988. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dokumen:

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Jurnal Ilmiah :

Tri Ardiansyah. 2013. Pelayanan Kesehatan Puskesmas Apung di Pulau Pelapis Kecamatan Kepulauan Karimata Kabupaten Kayong Utara

Maya Dwi ranti. 2013. Pengaruh Standar Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanga Pinoh kabupaten Melawi.



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

Jalan A. Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage: <http://jurnal.mahasiswa.ifsip.untan.ac.id>

Email: jurnal.mhs@ifsip.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 : Ihsaniyah Febrina Balman
NIM / Periode lulus : E01110019
Fakultas/Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
E-mail address/HP : Ihsaniyahbalman77@gmail.com

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

Penerapan Standar Pelayanan di puskesmas parit mayor
kelurahan parit mayor Kecamatan Pontianak Timur

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 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 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 15 Juni 2015
Dr. Anjia S. S. M. As
NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 15 Juni 2015

Ihsaniyah F.B
(Ihsaniyah F.B)
nama terang dan tanda tangan mhs

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

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).