

# KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEGEDONG KECAMATAN SEGEDONG KABUPATEN MEMPAWAH

Oleh :  
**NURUL FAZRIN**  
NIM. E21110060

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

E-mail: [fajar\\_hasil@yahoo.co.id](mailto:fajar_hasil@yahoo.co.id)

## Abstrak

Kualitas pelayanan yang terjadi pada Puskesmas Segedong Kabupaten Mempawah terkait pelayanan kesehatan kepada pasien masih kurang maksimal. Berdasarkan permasalahan yang ada seperti kurangnya jumlah tenaga kesehatan, kurangnya kualitas tenaga kesehatan dan kurangnya sarana dan prasarana menunjang dalam memenuhi kebutuhan pasien. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang berusaha menggambarkan keadaan objek, suatu kondisi atau lingkungan tertentu dan menganalisis secara umum permasalahan serta fenomena yang terjadi secara sistematis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dan dimensi *Emphaty* sudah terlaksana dengan baik dimana pada dimensi *reliability* puskesmas telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pada dimensi *assurance* pegawai puskesmas dalam memberikan informasi kepada pasien tidak dengan marah-marah dan untuk dimensi *emphaty* petugas puskesmas memiliki kemauan untuk memahami kebutuhan dan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Sedangkan untuk dimensi *tangibles* dan dimensi *responsiveness* belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi *tangibles* kondisi dinding Puskesmas Segedong yang retak dan plafon yang sudah mau lepas selain itu fasilitas yang tersedia tidak dimanfaatkan dan kurangnya jumlah tenaga kesehatan pada puskesmas, sedangkan pada dimensi *responsiveness* pasien masih kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dan terkesan lamban. Saran dari peneliti terkait dengan kualitas pelayanan yaitu memperbaiki kondisi gedung yang rusak dan membahayakan pegawai dan pasien serta menambah jumlah pegawai agar tujuan dari puskesmas bisa terwujud yaitu kepuasan pasien bisa terpenuhi.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas Segedong.

## Abstract

Service quality that occurs in Segedong PHC Mempawah district related health services to patients is still less than the maximum. Based on the existing problems as lack of health personnel, lack of quality health personnel and lack of facilities and infrastructure supported to meet the needs of the patient. According Zeithaml-Parasuraman-Berry service quality influenced five dimensions is dimension of tangibles, dimension of reliability, dimension of responsiveness, dimension of assurance and dimension of empathy. The method used is descriptive qualitative method that attempted to describe the state of object, a certain condition or environment in general and analyze the problems and occur systematically phenomena. These results indicate that the dimension of reliability, dimension of assurance, and the dimensions of Empathy already performing well at dimension of reliability health center have been carrying out the service in accordance with the promised, the assurance dimension employee health centers in providing information to patients not with angry and dimensions of empathy puskesmas medical personel have the will to understand the needs and establish good communication with patients. As for the dimensions of tangibles and dimension of responsiveness has not done well. It can be seen from the dimensions of tangibles conditions health center Segedong cracked walls and ceilings are already going off. Then facilities available is not utilized the and lack of health personnel in health centers, whereas the dimensions of responsiveness of patients are still not satisfied with the speed of the service provided and impressed sluggish. The advice can given with the quality of services that improve the condition of the damaged buildings this endanger health personnel and patients and increase the health personel for the purpose of health centers can be realized that is patient satisfaction.

Key words: Service quality, Health, Segedong PHC.



## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik di Indonesia dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, masih terdapat kesenjangan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan menciptakan suatu penilaian dari masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan mengetahui apakah organisasi publik tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan.

Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kesehatan harus didukung oleh berbagai fasilitas dari lembaga kesehatan, misalnya puskesmas, rumah sakit, klinik, dan lembaga pengobatan lainnya. Pengadaan fasilitas kesehatan diselenggarakan secara bersama-sama oleh pemerintah dan swasta dengan memperhatikan faktor efisiensi dan ketercapaian bagi penduduk miskin dan kelompok khusus seperti: bayi, ibu hamil, dan lansia (Departemen Kesehatan RI, 1999:3).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan

yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah belum dilaksanakan secara optimal dimana Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan kesehatan pada Puskesmas terkait dan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan penelitian lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas maupun kepada pegawai Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah, peneliti menemukan beberapa masalah penting yang mendukung penelitian ini yaitu :

- 1 Kurangnya jumlah tenaga kesehatan yang berada di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong, berdasarkan hasil wawancara kepada Wakil Kepala

Puskesmas Segedong bahwa Puskesmas Segedong sangat terkendala dengan kurangnya petugas kesehatan, menurut Wakil Kepala Puskesmas Segedong petugas kesehatan yang dibutuhkan antara lain Dokter Gigi, dan Farmasi.

- 2 Kurangnya kualitas sumber daya manusia yang di tunjukan dari tingkat pendidikan pegawai yang di dominasi oleh akademi dan diploma sedangkan untuk lulusan SI hanya ada 1 orang dokter umum.
- 3 Masalah yang ditemukan di lapangan yaitu terkait dengan aspek sarana dan prasarana penunjang lainnya untuk kelancaran pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah di paparkan di atas, maka fokus penelitian ini hanya kepada hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah dengan rumusan permasalahannya adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah.

Adapun maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah berdasarkan kualitas

pelayanan menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry yaitu tangibles, reliability, Responsive, Assurance, dan empathy.

## TINJAUAN LITERATUR

### Pengertian Kualitas

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 spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi kualitas dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu (1989: 467). Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Kualitas mempunyai arti yang berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai.

### Pengertian Pelayanan

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

langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir (Harbani Pasolong, 2010: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan maka kepuasan pelanggan yang dilayani akan terpenuhi. Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolong 2010:134), salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut menuju pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih

didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar mengukur kinerja pelayanan publik pemerintah serta BUMN/BUMD, ketujuh dimensi tersebut adalah

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SPO).
2. Keterbukaan pelayanan, yaitu mencakup informasi mengenai prosedur pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya mengenai pelayanan.
4. Mutu produk pelayanan, yaitu mencakup cara kerja pelayanan.
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup pencatatan administrasi pelayanan dan pengelolaan berkas.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran proses pelayanan.

## **Kepuasan Layanan**

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan – perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepentingan pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan tinggi tingkat kepercayaan masyarakat.

Menurut kotler (2006:177), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Lebih lanjut lagi Zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2010:135) menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang

terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

### a. *Tangibles* / Bukti langsung

*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.

### b. *Reliability* / Kandalan

*Reliability* atau keandalan 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 yang dijanjikan. Secara rinci meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan secara benar, ketepatan jadwal.

### c. *Responsiveness* / Ketanggapan

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan instansi yang dilakukan oleh langsung pegawai 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 kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* / Jaminan (keyakinan)

*Assurance* atau jaminan 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

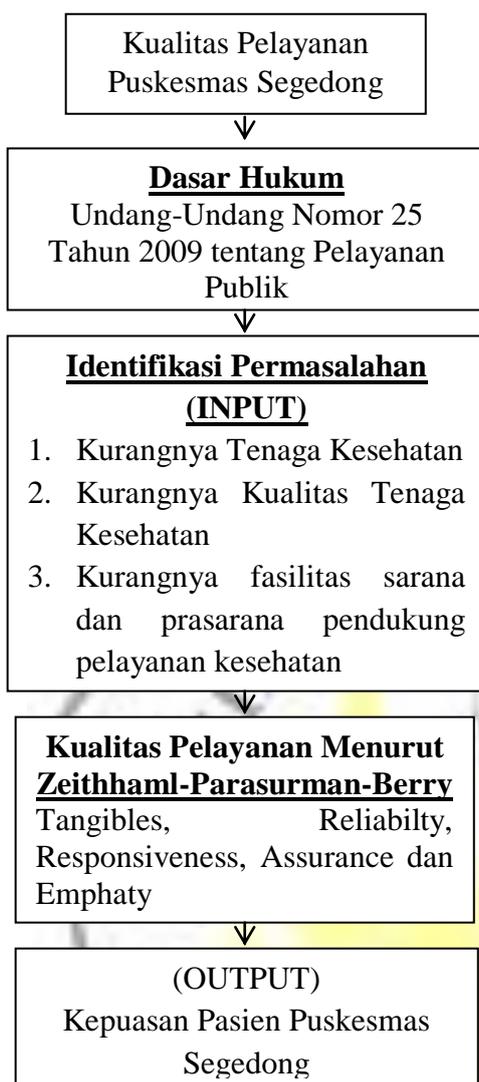
menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada instansi seperti, reputasi instansi,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

e. *Emphaty* / Empati

*Emphaty* 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 (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh instansi, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pada dasarnya teori ini berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

## Kerangka Pikir Penelitian



sistematis. Dengan kata lain penelitian ini hanya menggambarkan fenomena penelitian apa adanya dari sumber data berupa tulisan, perilaku atau lisan tanpa adanya suatu uji hubungan antara variabel. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa data tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah.

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Segedong, Petugas Kesehatan Puskesmas Segedong yang berjumlah 3 orang, dan Pasien Puskesmas Segedong yang berjumlah 4 orang.

Berdasar pada metode pengumpulan data yang telah dikemukakan, diperlukan cara teknis dan operasional di lapangan untuk melaksanakan metode studi kasus dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam H.B Sutopo 2002:96) dengan tiga komponen yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Ketiga komponen diatas akan berinterkasidengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus. Dalam penelitian ini, penulis tetap berada dalam lingkungan interakasis tersebut sampai pengumpulan data bergerak ke

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang berusaha melukiskan keadaan obyek, suatu kondisi atau lingkungan tertentu untuk menggambarkan, melukiskan dan menganalisis secara umum permasalahan serta fenomena yang terjadi secara

reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Dimensi *Tangibles*

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Segedong fasilitas fisik, penampilan pegawai puskesmas dan sarana dan prasarana kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang proses pelayanan kesehatan terhadap pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti mengenai dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam memberikan pelayanan kepada pasien sejauh ini masih kurang. Fasilitas fisik / bangunan Puskesmas Segedong masih perlu diperbaiki demi keamanan dan kenyamanan pasien dan tenaga kesehatan atau pegawai Puskesmas Segedong. Jumlah pegawai pada Puskesmas Segedong juga masih kurang. Selain itu, Pasien ingin fasilitas yang ada di Puskesmas Segedong dimanfaatkan dan pasien mempunyai harapan mengenai fasilitas Puskesmas Segedong agar ditingkatkan lagi untuk kepuasan pasien dan kualitas pelayanan Puskesmas Segedong yang lebih baik.

### 2. Dimensi *Reliability*

*Reliability* atau kehandalan 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 yang dijanjikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dimensi kehandalan (*reliability*) sudah terlaksana dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari ketepatan waktu puskesmas dalam memberi pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pegawai puskesmas juga selalu berusaha untuk hadir tepat waktu. Kehadiran pegawai puskesmas menjadi penting karena pegawai merupakan salah satu unsur dalam sebuah pelayanan. Selain itu kehandalan puskesmas juga dapat dibuktikan dengan usaha pihak puskesmas yang ingin memberi informasi mengenai prosedur pelayanan dengan cara membuat papan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna jasa puskesmas yaitu pasien. Tercapainya dimensi kehandalan (*reliability*) dengan baik disebabkan oleh visi dan misi yang dikeluarkan oleh puskesmas itu sendiri dengan harapan bahwa pelayanan yang diberikan akan semakin baik.

### 3. Dimensi Responsiveness

Unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan. Dari analisis mengenai dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pegawai Puskesmas Segedong masih terdapat kekurangan dalam pelayanannya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan masih ada rasa ketidakpuasan mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan. Pasien masih harus menunggu pegawai puskesmas untuk berobat. Hal ini tersebut dapat terjadi dapat disebabkan oleh sumber daya manusia yang masih kurang, adanya agenda kegiatan pihak puskesmas yang dilakukan diluar puskesmas. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan kesehatan kepada pasien menjadi terhambat. Namun demikian masyarakat tidak terlalu kecewa dengan pelayanan yang diberikan karena kondisi ini sudah lebih baik dari sebelumnya.

### 4. Dimensi Assurance

Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi pasien terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Berdasarkan pengamatan peneliti, masyarakat mendapat perlakuan yang ramah dari pegawai puskesmas. Apabila ada pasien yang datang

langsung ditanyakan dengan sopan dan santun keperluannya di loket pendaftaran dan petugas puskesmas lainnya. Dimensi jaminan yang diberikan Puskesmas Segedong dalam pelayanan kepada pasien menunjukkan bahwa indikator untuk dimensi jaminan (*assurance*) sudah berjalan dengan baik. Hal itu terbukti dengan kesopanan dan keramahan pegawai puskesmas dengan pasien, pegawai puskesmas memberikan informasi tidak dengan marah-marah ataupun hal-hal lain yang menimbulkan ketidaknyamanan pasien. Tercapai dengan baiknya dimensi jaminan (*assurance*) ini disebabkan oleh usaha atau upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Segedong secara terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran pegawai puskesmas dengan tugas yang diberikan sesuai dengan visi, misi dan motto pelayanan yang telah ditetapkan.

### 5. Dimensi Emphaty

Dimensi ini menjelaskan tentang bagaimana pegawai/Puskesmas Segedong memberikan pendekatan kepada pasien. Dengan pendekatan yang baik akan memberikan kenyamanan pasien dalam berobat di puskesmas ini. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa para pegawai atau petugas kesehatan memiliki kemauan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan,

memberikan perhatian serta menjalin komunikasi dan hubungan yang baik kepada pasien. Kemudian dari pihak masyarakat dalam hal ini pasien memberikan penilaian yang baik pula terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Segedong. Oleh karena itu, indikator empati atau *emphaty* pada kualitas pelayanan di Puskesmas Segedong sudah terpenuhi dan terselenggara dengan baik.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah yang dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) mengenai pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari dimensi *tangibles* dan dimensi *responsiveness* masih belum terlaksana dengan baik dan terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya.

### B. Saran

1. Perlunya dilakukan upaya penanggulangan kelengkapan sarana

dan prasaran puskesmas dan perbaikan kondisi gedung puskesmas.

2. Peningkatan SDM puskesmas dan kedisiplinan dalam bertugasserta kesadaran tenaga kesehatan akan pelayanannya agar terciptanya pencitraan yang baik dimata masyarakat dan kepuasan pasien bisa terpenuhi.
3. Mempertahankan serta terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Achmadi, Abu dan Cholid Narbuka. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- H.B. Soetopo, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta : UNS Press
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. Tanpa Kota: PT Indeks
- Moleong, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 1992. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi Cetakan Kedelapan*. Jakarta. CV. Haji Masagung
- Sugiyono. 2010. *“Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan*

**Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**". Bandung: Alfabeta.

-----, 2011. **Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)**. Bandung: Alfabeta

-----, 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 1996, **Total Quality Management**, Yogyakarta : Andi Ofsse

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2004. **Service, Quality, & Satisfaction**. PT. Andi. Yogyakarta

Usman, Husaini. 2009. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Jakarta : Rajawali Pers

#### **Bahan Ajar:**

Bahan Ajar Metode Penelitian Kualitatif oleh Ahmad Tohardi, 2012.

#### **Peraturan Pemerintah :**

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri dan Kesehatan RI.No. 75 Tahun 2014. Tentang Puskesmas.

Depkes RI. 2002. Pedoman Kerja Puskesmas

Depkes RI. 2003. Standard Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota;

Depkes RI. 2009. Sistem Kesehatan Nasional

#### **Sumber Akademis :**

Harry Rahmatulhadi. 2014. **Kualitas Pelayanan Pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Kota**

**Pontianak.** Universitas Tanjungpura.

Universitas

Uray Yupa Rahmawati Alda. 2014. **Kualitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Kota, Pertanahan dan Cipta Karya Kota Singkawang.** Universitas Tanjungpura.

#### **Sumber Lainnya:**

Profil Puskesmas Segedong Tahun 2014

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mempawah 2014



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**  
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124  
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email: [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.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 : NURUL FAZFIN  
NIM / Periode Lulus : E21110060 /  
Fakultas/Jurusan : ISIPOL / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail Address/HP : Pajar\_hosie@yahoo-co-id

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa (Publika.....\*) pada Program Studi ..I.A.N.... 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 di Puskesmas Segedong  
kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif, 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

Megetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal .....25 Juni 2015

[Signature]  
Dr. Anfm, M. AB  
NIP. 0710502 109702 1002

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 25 Juni 2015

[Signature]  
( NURUL FAZFIN )  
nama terang dan tanda tangan

**Catatan:**

\*tuliskan 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)