

## **KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN MUARA JAWA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Dony Prabowo<sup>1</sup>Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si<sup>2</sup>Hj. Letizia Dyastari, S. Sos,  
M.Si<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan fokus ketersediaan pelayanan, kenyamanan pelayanan, penerimaan pelayanan dan aktifitas pelayanan. Dalam pengumpulan sumber data dilakukan dengan cara purposive sampling dan aksidental sampling. Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diketahui bahwa puskesmas muara sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. ketersediaan pelayanan prasarana medis di poli umum dan poli gigi ma untuk fasilitas medis di poli KIA dan Poli KB masih cukup lengkap dan masih baik kondisinya, kenyamanan pelayanan yang didapatkan di puskesmas muara jawa pun cukup baik seperti ruang tunggu pasien hingga kursi tunggu pasien sangat baik namun unntuk kenyamanan pegawai ada beberapa pegawai yang mengeluhkan tentang sempitnya ruangan poli dan untuk keramah tamahan pegawai dinilai juga sangat baik oleh masyarakat, penerimaan pelayanan di puskesmas muara jawa dinilai cukup baik dan mudah untuk dipahami untuk mayarakat yang datang berobat di puskesmas muara jawa, aktifitas pelayanan di puskesmas muara jawa dinilai masih kurang karena ada masyarakat yang masih mengeluhkan tentang cepatnya berakhir jam pelayanan puskesmas.*

***Kata Kunci:*** *Kualitas, pelayanan, puskesmas*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: [donyprabowo90@gmail.com](mailto:donyprabowo90@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk memberikan dan menjamin kesehatan masyarakat diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat itu sendiri sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang baik dan terpadu juga menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain papan dan pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur kesiapan penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang wajib dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, aman, bertanggung jawab, nondiskriminatif dan merata, sehingga dalam hal ini masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan merasa hak-hak nya terpenuhi.

Masalah kesehatan telah menjadi pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah di tentukan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah di tetapkan. Puskesmas Kecamatan Muara Jawa terletak di kelurahan Muara Jawa Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara, Puskesmas ini juga merupakan satu – satunya puskesmas yang berada di kecamatan muara jawa yang memberikan pelayanan kepada 8 Kelurahan yaitu : Kelurahan Muara Jawa Ulu, Kelurahan Muara Jawa Iir, Kelurahan Muara Jawa Tengah, Kelurahan Muara Jawa Pesisir, Kelurahan Muara Kembang, Kelurahan Tamapole, Kelurahan Teluk Dalam dan Kelurahan Dondang adapun yang menjadi pelayanan tupoksi dari puskesmas muara jawa adalah pelayanan rawat jalan yang meliputi : poli umum, poli kia/kb, poli gigi, poli kusta, poli tb, rawat inap, poned, ugd, persalinan normal, pelayanan administratif, laboratorium, dan yang terakhir konsultasi kesehatan dengan pojok gizi.

Di dalam pelayanan Pegawai puskesmas Kecamatan Muara Jawa peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi ketika melakukan observasi antara lain masih terjadinya antrian yang cukup panjang dan lama di dalam melakukan pendaftaran di bagian resepsionis hal ini terjadi di karenakan sistem penggunaan pencarian catatan medis pasien yang masih menggunakan sistem manual dan masalah yang terakhir di dapatkan di puskesmas muara jawa adalah alur pendaftaran yang cukup panjang serta rumit membuat sebgian masyarakat kebingungan dalam pelaksanaan pendaftaran khususnya pasien lansia yang ingin berobat.

Melihat fenomena di lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat kecamatan Muara Jawa, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: “Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan menurut beberapa pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya menurut Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999 : 571) pelayanan adalah perihal atau cara melayani servis atau jasa, kemudahan yang diberikan dengan jual beli barang dan jasa.

Kemudian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir (2001 : 50) ada tiga macam bentuk pelayanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkoordinasi antara satu dengan yang lainnya, diantaranya :

#### 1. Layanan lisan

Layanan yang di adukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

#### 2. Layanan melalui tulisan

Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan ini dapat memuaskan, hal yang harus di perhatikan ialah faktor ketetapan baik dalam pengolaan masalah maupun dalm proses penyelesaian (pengertian, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

#### 3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan yang mengharapkan pelayanan yang baik dan pelayanan yang optimal.

### ***Kualitas pelayanan***

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (Kamus Besar Bahasa Indonesia, (1991 : 467). Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas

pelayanan tercermin dari kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam cara melayani atau aktifitas layanan.

Menurut Parasuraman (1998:57) Kualitas pelayanan adalah sebagai hasil dari penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan. Sedangkan menurut ahli yang lain (Bustami,2011) mengemukakan bahwa kualitas adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan.

Moenir (2001 : 204-205) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat di lihat dari 5 dimensi, antara lain:

1. *Realibility*, Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. *Responsivevess*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari memberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan. memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan dari pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui tingkat baik buruknya dalam proses penyampaian pelayanan berupa jasa, tindakan atau aktivitas lainnya dari petugas puskesmas kepada calon pasien.

Perwujudan pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung. Faktor petugas pemberi layanan ternyata mempunyai peranan penting, sedangkan pemakai bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang atau menilai jasa layanan yang diterimanya.

Moenir (2001 : 197-200), menyatakan bahwa dalam hal pelayanan yang baik petugas harus dapat memenuhi 4 pokok pelayanan yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa di hormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan
2. Cara menyampaikan, cara menyampaikan sesuatu hendaknya di perhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
3. Waktu penyampaian, penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat di dambakan oleh setiap orang yang mempunyai pemasalahan.
4. Keramah tamahan, hanya ada dalam layanan lisan baik dalam berhadapan maupun melalui perantara.

### ***Tugas Pokok Puskesmas***

1. Sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya

### ***Fungsi Puskesmas***

1. Penyusunan bahan perumusan kebijaksanaan teknis dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
3. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
4. Pelaksanaan kegiatan usaha pencegahan dan pemberantasan penyakit termasuk imunisasi.
5. Pelaksanaan peningkatan kesehatan dan kesehatan keluarga melalui kegiatan kesejahteraan ibu dan anak, keluarga berencana (KB), perbaikan gizi dan usia lanjut.
6. Pelaksanaan pemulihan dan rujukan melalui kegiatan pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan serta kesehatan gigi dan mulut.
7. Pelaksanaan kesehatan lingkungan, penyuluhan dan peran serta masyarakat melalui kegiatan penyehatan lingkungan, upaya kesehatan institusi dan olahraga, penyuluhan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan masyarakat.
8. Pelaksanaan kegiatan perawatan inap karena di gunakan guna penanganan lebih lanjut guna penyembuhan.
9. Pelaksanaan kegiatan penelitian laboratorium dan pengelolaan obat-obatan.
10. Pelaksanaan pelayanan khusus melalui kegiatan upaya kesehatan mata, jiwa dan kesehatan lain.
11. Pengelolaan urusan ketata usahaan puskesmas.
12. Penyajian data dan informasi dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
13. Penyusunan laporan realisasi anggaran di bidang pelayanan,pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

14. Penyusunan laporan kinerja program di bidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
15. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian kegiatan di bidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya dan pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variabel-variabel yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian ini merupakan batasan-batasan kajian dari variabel yang diangkat dalam penelitian ini agar tidak meluas. Fokus penelitian yang ditetapkan tersebut mengacu kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian yang ditetapkan meliputi :

Kualitas Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan adalah :

- a. Ketersediaan Pelayanan
- b. Kenyamanan Pelayanan
- c. Penerimaan Pelayanan
- d. Aktivitas Pelayanan

### ***Sumber Data***

Untuk menunjang penelitian yang di lakukan sangat di perlukan data yang berhubungan dengan penelitian ini, data tersebut bersumber dari :

1. Data primer adalah data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung atau wawancara.
2. Data Sekunder adalah data berupa dokumentasi yang diperoleh melalui antara lain:
  - a. Dokumen-dokumen
  - b. Buku-buku referensi

## **Hasil Penelitian**

### ***Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Masyarakat***

Pelayanan kesehatan rawat jalan adalah satu bentuk dari pelayanan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat. rawat jalan adalah pelayanan medis

kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Keuntungannya, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (opname). Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien serta di rumah perawatan maupun di puskesmas.

### ***Ketersediaan Pelayanan***

Ketersediaan Pelayanan adalah sebuah aspek penting dalam penunjang kualitas pelayanan kesehatan puskesmas. Ketersediaan pelayanan menjadi salah satu hal terpenting dalam pelayanan karena dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapat. Puskesmas adalah salah satu pusat sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan diharapkan mampu menyediakan dan memenuhi pelayanan kesehatan yang lengkap bagi masyarakat demi terciptanya masyarakat yang sehat.

Berdasarkan beberapa pernyataan dari masyarakat yang berobat dan pegawai yang bekerja di puskesmas kecamatan muara jawa ada yang merasa nyaman dan ada yang mengeluhkan tentang sempitnya ruangan poli dipuskesmas kecamatan muara jawa. Kemudian untuk kenyamanan pelayanan seperti sikap dan tindakan petugas puskesmas, masyarakat merasa terpenuhi dan puas terhadap pelayanan yang diberikan karena dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sikap pegawai yang bertugas dinilai secara keseluruhan di puskesmas muara cukup ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### ***Kenyamanan Pelayanan***

Dalam pelayanan kesehatan, kenyamanan juga menjadi sebuah peran penting dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan. Kenyamanan disini bukan hanya untuk kenyamanan pasien selaku penerima pelayanan tapi juga menjadi bagian penting untuk seluruh pegawai selaku pemberi pelayanan tersebut. Kenyamanan untuk masyarakat bisa berupa sikap dan tindakan para pemberi pelayanan ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan sedangkan kenyamanan pelayanan untuk pegawai bisa berupa fasilitas ruangan yang tersedia di Puskesmas.

Berdasarkan beberapa pernyataan dari masyarakat yang berobat dan pegawai yang bekerja di puskesmas kecamatan muara jawa ada yang merasa nyaman dan ada yang mengeluhkan tentang sempitnya ruangan poli dipuskesmas kecamatan muara jawa. Kemudian untuk kenyamanan pelayanan seperti sikap dan tindakan petugas puskesmas, masyarakat merasa terpenuhi dan puas terhadap pelayanan yang diberikan karena dari hasil wawancara diatas dapat diketahui

bahwa sikap pegawai yang bertugas dinilai secara keseluruhan di puskesmas muara cukup ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### ***Penerimaan Pelayanan***

Pada dasarnya penerimaan pelayanan merupakan sebuah proses dari aktifitas pemberian pelayanan yang dilakukan Puskesmas Muara Jawa kepada masyarakat. Proses pelayanan kesehatan yang mudah dan baik akan sangat menentukan puas atau tidak nya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Diharapkan Puseksmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang mudah dan tidak sulit pada prosesnya, karena semakin mudah proses pelayanan yang berikan maka akan muah juga bagi masyarakat menerima pelayanan dan sebaliknya pula semakin susah proses pelayanan kesehatan maka akan sulit pula masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Pada prakteknya untuk pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas kecamatan muara jawa didalam proses pemberiaan pelayanan kepada masyarakat dinilai mudah dan cepat. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan Masyarakat cukup memberikan kartu identitas (KTP) pada loket pendaftaran pasien, kemudian pasien akan diberikan nomor urut antrian yang sudah disediakan dan pasien tinggal menunggu antrian di ruang tunggu.

Penerimaan pelayanan yang maksimal akan memberikan kepuasan pada masyarakat selaku penerima pelayanan melalui aktifitas proses pelayanannya. Pelayanan kesehatan yang baik harus dapat diwujudkan dan di upayakan sehingga dapat diterima oleh seluruh masyarakat yang berobat di puskesmas kecamatan muara jawa. Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dari beberapa masyarakat tentang penerimaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Muara Jawa dinilai sangat mudah. Dengan kemudahan yang didapat maka masyarakat akan mendapatkan kepuasan dalam menerima pelayanan. Hal ini terus diupayakan agar kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas muara Jawa lebih baik lagi kedepannya.

### ***Aktivitas Pelayanan***

Dalam memberikan sebuah pelayanan, aktifitas pelayanan yang baik juga menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Aktifitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Muara Jawa dilakukan mulai dari hari senin hingga hari sabtu.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari beberapa narasumber diatas maka dapat diketahui bahwa masyarakat mengeluhkan tentang cepatnya berakhir jam aktifitas pelayanan yang di Puskesmas Muara Jawa karena jam pelayanan Puskesmas Muara Jawa berlangsung hanya 3 jam. kemudian untuk



aktifitas disetiap ruangan poli yang ada di puskesmas Muara Jawa terlihat berjalan baik baik saja karena seluruh pegawai yang bertugas sudah siap sedia didalam ruangan polinya sendiri.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya maka dapat di tarik kesimpulan tentang kualitas pelayanan pegawai dalam pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh puskesmas kecamatan muara cukup baik, hal itu berdasarkan :

1. Ketersediaan Pelayanan di puskesmas kecamatan berupa prasaranara medis di puskesmas kecamatan muara jawa terdapat beberapa kekurangan di beberapa ruangan poli seperti poli umum dan poli gigi sedangkan untuk fasilitas medis di poli KIA dan poli KB terbilang sudah cukup lengkap dan masih baik kondisinya.
2. Untuk kenyamanan pelayanan dapat dilihat dari fasilitas non medis seperti ruangan setiap poli, ruang tunggu sampai kursi tunggu pasien sangat baik dan untuk kenyamanan pegawai dinilai masih ada beberapa kekurangan seperti yang terjadi di poli gigi yang mengeluhkan tentang ruangan yang sempit. Kemudian keramah tamahan pegawai dinilai juga sangat baik oleh masyarakat hal ini juga memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Muara Jawa.
3. Penerimaan Pelayanan Kesehatan sebagai aktifitas Puskesmas Muara Jawa dinilai proses penerimaan pasien cukup cepat dan memudahkan masyarakat yang datang untuk berobat.
4. Untuk aktivitas pelayanan kesehatan seperti jam pelayanan dinilai terlalu cepat berkhir karena jam pelayanan Puskesmas Muara Jawa hanya melakukan pelayanan selama 3 jam setiap harinya.

### **Saran**

Berdasarkan uraian dan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan tentang Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai. Maka peneliti memberikan saran - saran dan masukan - masukan yang kiranya dapat bermamfaat, sebagai berikut :

1. Diharapkan Puskesmas selaku pembeli pelayanan kesehatan kedepannya mampu meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kualitas pelayanan kesehatan seperti menyediakan peralatan medis yang masih kurang di beberapa poli dan segera mengganti peralatan – peralatan medis yang sedang rusak agar masyarakat yang datang berobat mendapatkan kepuasan selama berobat.

2. Menambahkan waktu berakhirnya pelayanan menjadi sedikit lebih lama agar masyarakat yang terlambat datang ke puskesmas masih bisa mendapatkan pelayanan kesehatan.

### **Daftar Pustaka**

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Entjang, Indan. 2000. *Ilmu kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Cet-XIII.
- Hidayat A. 2008. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Medika.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Peraturan menteri nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas

### **Dokumen-Dokumen**

- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 5 Tentang Kelurahan.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik