

# PELAKSANAAN FUNGSI PUSKESMAS (PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN LONG KALI KABUPATEN PASER

Nor Sanah<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan fungsi puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di Puskesmas Long Kali. Indikator dari penelitian ini: Keandalan (reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Emphaty), Bukti Fisik (Tangible). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kepustakaan, Penelitian Lapangan. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah analisa interaktif yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sudah cukup baik hal ini dapat terlihat dari prosedur pelayanan puskesmas yang cukup mudah dengan adanya alur pelayanan untuk memudahkan pasien dan juga petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dilihat dari perhatian kepada pasien yang datang dalam pemeriksaan maupun pengobatan. Sedangkan masalah-masalah yang terdapat dalam pelayanan masalah disiplin petugas kesehatan dari segi waktu, yaitu jam masuk dan jam pulang kerja dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas, dan kewajiban. Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Long Kali masih membutuhkan upaya peningkatan. Saran utama bagi Puskesmas Long Kali adalah pegawai yang memiliki fungsi rangkap harus memilih salah satu fungsi yang benar-benar dikuasai dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, agar dapat memberikan hasil yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.*

**Kata Kunci:** *Pelaksanaan, fungsi, Puskesmas, kualitas, pelayanan, kesehatan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [norsanah94@yahoo.com](mailto:norsanah94@yahoo.com)

## **Pendahuluan**

Kesehatan merupakan hak mendasar yang dimiliki oleh setiap warga Negara yang berada di Indonesia dan setiap lapisan masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan kesehatan dari instansi yang memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) : “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan di dalam pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Di dalam pasal 14 UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga dituliskan bahwa, “Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat”.

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat tidak lepas dari peran puskesmas. Di Indonesia puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep puskesmas dilahirkan Tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Nasional (RaKerNas) I di Jakarta, pelayanan kesehatan waktu itu dirasakan kurang menguntungkan dari kegiatan-kegiatan seperti Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) dan Balai Pengobatan (BP) masih berjalan sendiri-sendiri dan tidak saling berhubungan. Melalui RaKerNas tersebut timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan tingkat pertama kedalam suatu organisasi yang dipercaya dan diberi nama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek atau petugas kesehatan praktek lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, seperti pelayanan yang terkesan seadanya, artinya puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari sarana dan prasarannya maupun dari tenaga medis serta kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ditambah lagi kurang disiplinnya petugas kesehatan puskesmas sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelaksanaan***

Menurut Abdullah (2009:5) bahwa “pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijakan yang ditetapkan

yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah strategi maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula”.

Joner dalam Widodo (2006:22) mengartikan “pelaksanaan merupakan suatu proses yang dapat dilaksanakan dengan mudah demi pencapaian tujuan yang dibuat”.

### ***Fungsi***

Menurut kamus (dalam Taliziduhu, 2005:57) berdasarkan definisi pertama fungsi adalah apa saja kegiatan pemerintah. Sedangkan definisi yang kedua, fungsi menunjukkan maksud yang menjadi dasar atau alasan pengadaan (adanya) lembaga yang disebut pemerintah sebagai alat yang dianggap tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi, fungsi adalah sekelompok kegiatan yang dilakukan sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing untuk melaksanakan tugas-tugas pokok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

### ***Puskesmas***

Depkes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Menurut Ilham Akhsanu Ridho (2008:143) Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

### ***Tujuan Puskesmas***

Menurut Trihono (2005), tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat.

### ***Tugas Puskesmas***

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*).

### ***Fungsi Puskesmas***

Menurut Mubarak dan Chayatin (2009), puskesmas memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama. Sebagai langkah awal dari program keperawatan kesehatan masyarakat, fungsi dan peran puskesmas bukan saja persoalan teknis medis tetapi juga berbagai keterampilan sumber daya manusia yang mampu mengorganisir model sosial yang ada di masyarakat, juga sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dan membutuhkan strategi dalam hal pengorganisasian masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri.

### ***Masyarakat***

Masyarakat menurut Setiadi (2006:76) “masyarakat adalah kumpulan orang yang didalamnya hidup bersama dalam waktu yang cukup lama. Menurut Hariyono (2007:155) “masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki kebiasaan-kebiasaan, tertentu (norma, peraturan, ketentuan, ikatan) dan identitas tertentu yang tinggal dikawasan tertentu.

### ***Pelayanan***

Menurut Kotler (2002:83) “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sementara Sampara (2003:6) berpendapat bahwa “pelayanan ialah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Tjandra dkk (2005:9) “pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya menurut Moenir (2001:27) “Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.

### ***Kualitas Pelayanan***

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005:260) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*Expected*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas

pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan begitu sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2005:260) kualitas total suatu pelayanan terdiri atas 3 (tiga) komponen, yaitu *Technikal quality* (kualitas output pelayanan yang diterima pelanggan), *Functional quality* (kualitas cara penyampaian suatu pelayanan) dan *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

### ***Dimensi Kualitas Pelayanan***

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2005:132-133) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang dapat diragamkan menjadi lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu antara lain :

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Responsiveness*
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Emphaty*
5. *Tangibles*

### ***Pelayanan Kesehatan***

Menurut Levey dalam Azwar (1996:35) pelayanan kesehatan 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 seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Masih menurut Azwar (1996:38-39) suatu pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki persyaratan pokok, antara lain sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan
2. Dapat diterima dan wajar
3. Mudah dicapai
4. Mudah dijangkau
5. Bermutu

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan yang dipilih adalah Kepala Puskesmas, Staf/Tenaga Medis Puskesmas dan Masyarakat. Jenis data yang digunakan adalah data yang berbentuk tulisan dan data yang berbentuk lisan (kata-kata). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan sumber data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, laporan, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan

data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, kemudian data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan. Kualitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser***

##### *Keandalan (Reliability)*

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal keandalan para pegawai dilakukan dengan cara dilakukan pelatihan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Paser kepada pegawai Puskesmas Long Kali khususnya para perawat maupun tenaga medis.

Sebagai mana dengan hasil tingkat pendidikan formal pegawai dalam tingkat pendidikan Akper, Bidan dan Sarjana Dokter umum lebih dominan hal ini menggambarkan bahwa tingkat kemampuan pegawai tersebut cukup baik. Dari hasil penelitian maka kualitas pelayanan dalam hal keandalan (*reliability*) pada Puskesmas Long Kali dan kemampuan, wawasan dan pola pikir dari pegawai dalam mengemban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

##### *Daya Tanggap (Responsiveness)*

*Responsiveness* merupakan kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pelaksanaan pelayanan cepat, tepat dan tanggap merupakan keharusan dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksanaan pelayanan tenaga kesehatan oleh pasien, sebagaimana hasil wawancara oleh pasien di Puskesmas Long Kali bahwa kualitas pelayanan dengan cara memaksimalkan fasilitas tenaga medis dalam memberikan kemudahan dalam melayani dengan cepat kepada setiap pasien yang datang dalam pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri.

##### *Jaminan (Assurance)*

Jaminan (*Assurance*) adalah pelayanan secara cepat, berkualitas, keramah tamahan, kesopanan dan perhatian yang menyenangkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dari staf Puskesmas Long Kali sebagai salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memegang peranan penting dalam membantu pemerintah mewujudkan

kesejahteraan sosial melalui pelayanan dalam bidang kesehatan serta mendukung sumber daya manusia yang sehat jasmani yang sangat dibutuhkan dalam membangun Puskesmas Long Kali agar sesuai dengan visi Puskesmas Long Kali yaitu “terwujudnya Puskesmas yang berkualitas dan profesional menuju Long Kali sehat”. Hal ini menunjukkan salah satu keseriusan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada sesuai dengan perkembangan yang ada dalam bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal assurance.

#### *Perhatian (Empathy)*

Perhatian (*Empathy*) adalah perhatian secara individu yang diberikan pemilik usaha jasa kepada konsumen seperti kemudahan untuk berkomunikasi, kemampuan pemilik jasa berkomunikasi dengan konsumen adalah merupakan upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Puskesmas Long Kali dalam pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dan juga memberikan kemudahan terhadap pasien yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan yang diderita pasien dalam pemeriksaan dan pengobatan dimana petugas medis selalu tanggap atas keinginan pasien yang ingin mendapatkan kesembuhan setelah berobat.

#### *Bukti Fisik (Tangible)*

Berwujud (*Tangible*) merupakan penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Selain itu Puskesmas Long Kali memiliki berbagai fasilitas yang mendukung pelayanan kepada pasien yang membutuhkan pelayanan dan mengupayakan fasilitas yang memadai dalam menjalankan setiap proses pelayanan dalam hal berwujud (*tangible*) yaitu dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas demi kelancaran pelayanan yang lebih baik lagi.

### ***Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Fungsi Puskesmas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan***

#### *Faktor Penghambat*

Masih adanya pegawai yang memiliki kurang disiplin dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajiban dalam mentaati peraturan yang ada, sehingga tidak optimalnya dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Petugas puskesmas Long Kali disini mempunyai fungsi rangkap dengan kata lain pegawai yang mempunyai jabatan dan tugas rangkap sehingga menimbulkan banyak pekerjaan tumpang tindih dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

#### *Faktor Pendukung*

Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban dikerjakan penuh dengan rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat dilaksanakan dengan baik yang

merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai yang berkualitas dan optimal.

Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten berupa pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Serta didukung dengan fasilitas yang ada dalam menambah kelancaran dalam pelayanan yang ada di puskesmas Long Kali.

### **Kesimpulan**

Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Long Kali kepada para pasien dalam hal keandalan (*Realibility*) cukup baik dapat dilihat dari sistem prosedur pelayanan yang ada dalam proses penyembuhan, tetapi jam pelayanan yang masih kurang yang menjadi keluhan masyarakat yang ada di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Long Kali kepada para pasien dalam hal Daya Tanggap (*Responsiveness*) sangat baik dapat memberikan informasi kepada pasien yang datang dalam melakukan pemeriksaan maupun pengobatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien atau masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Long Kali kepada para pasien dalam hal Jaminan (*Assurance*) masyarakat Kecamatan Long Kali percaya terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Long Kali, yang mampu menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan Puskesmas Long Kali dalam hal Perhatian (*Emphaty*) dimana petugas kesehatan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup baik dilihat dari perhatian kepada pasien yang datang dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan dengan tanggap melayani masyarakat dalam proses penyembuhan. Walaupun terkadang ada beberapa staf yang terlihat cuek dan kurang memberikan respon yang baik saat memberikan pelayanan, dan kurang ramah dalam melayani pasien.

Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Long Kali kepada pasien dalam hal berwujud (*tangible*) pelayanan bersifat baik dapat dilihat dari peralatan dan fasilitas fisik yang ada dalam kondisi baik dapat digunakan untuk menunjang pelayanan kepada pasien. Namun untuk personel masih kurang dibagian administrasi.

Hal-hal yang menjadi suatu faktor dalam mendukung dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Long Kali adanya kerjasama yang baik antar sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik. Didukung fasilitas yang ada dalam menambahkan kelancaran dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Long Kali. Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Paser berupa pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing.



Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam suatu pelaksanaan fungsi Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali masih adanya pegawai yang memiliki kurang disiplin dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajiban dalam mentaati peraturan yang ada, sehingga tidak optimalnya dalam menjalankan pelayanan kesehatan. Petugas Puskesmas Long Kali disini mempunyai fungsi rangkap dengan kata lain adanya pegawai yang mempunyai jabatan dan tugas rangkap sehingga menimbulkan banyaknya pekerjaan tumpang tindih. Dari segi sarana yang masih dirasa kurang oleh masyarakat seperti tidak adanya tv diruang tunggu, tidak adanya pendingin ruangan, sehingga masyarakat yang menunggu antrian terkadang merasa bosan.

### **Saran**

Bagi pimpinan Puskesmas Long Kali harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melakukan fungsi atau kegiatan agar dapat diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti kurang disiplin waktu kerja dalam melayani pasien sehingga menghambat pelayanan kesehatan. Bagi pegawai yang sering terlambat masuk ataupun pulang tidak pada jam kerja yang telah ditetapkan diberikan teguran, jika dengan teguran masih saja melanggar maka diberikan surat peringatan sampai dengan pemecatan. Bagi pegawai puskesmas perlu dilakukannya pelatihan lebih sering lagi untuk meningkatkan kinerja pegawai puskesmas Long Kali.

Bagi Puskesmas diharapkan dapat menambah tenaga medis yang ada terutama administrasi yang masih kurang agar pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan bidang yang dikuasai masing-masing. Bagi Puskesmas bisa menambah jam pelayanan yang ada di Puskesmas Long Kali Meningkatkan sarana atau menambah fasilitas operasional seperti perbanyak tempat duduk tunggu para pasien, tv untuk ruang tunggu agar pasien tidak jenuh menunggu antrian dan pengadaan pendingin ruangan sehingga para pasien dapat mengantri dengan nyaman dan tenang.

### **Daftar Pustaka**

- Azrul, Azwar. 1996. *Managemen pelayanan kesehatan*. Jakarta : Banacipta.
- Depkes, 2005. Dr. J. Leimena, *Peletak Konsep Dasar Pelayanan Kesehatan Primer (Puskesmas)*.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hatmoko. 2006. *Pedoman Kerja Puskesmas*. Staf pengajar IKM Universitas Mulawarman Makassar.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Pertja.
- Subagyo, Pangestu. 2004. *Statistik Terapan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV.Afabeta.
- Tjiptono, Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Edisi Yogtakarta: Andi offiset.

**Dokumen-dokumen:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

**Karya Ilmiah:**

- Wiyono, A.S. 2002. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Jurnal Manajemen pelayanan kesehatan. Vol. 2. No. 2.