

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS SIDOMULYO KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Farisa Anggraini¹

ABSTRAK

Farisa Anggraini, NIM 1102015074, dibawah bimbingan Dr. Antonius Margono, M.Si selaku Pembimbing Pertama dan Dr. Enos Paselle, M.AP selaku Pembimbing Kedua.

Tujuan dari penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penulisan skripsi ini meliputi Exceed Expectation (memenuhi harapan), Recovery (pemulihan), Improve (perbaikan) dan Care (perhatian). Serta faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui teknik Purposive Sampling dan Accidental sampling serta data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo sebagian besar sudah berjalan dengan baik. Pihak Puskesmas Sidomulyo sudah berupaya memahami keinginan pasien, berupaya melakukan pemulihan, berupaya melakukan perbaikan dan berupaya memberikan perhatian kepada setiap pasien. Namun berkaitan dengan upaya yang dilakukan, Puskesmas Sidomulyo juga harus tetap meningkatkan berbagai upayanya agar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menjadi salah satu bagian dari kegiatan Pembangunan Nasional yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah melalui sebuah organisasi maupun lembaga seperti Rumah Sakit maupun Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan. Tujuannya ialah untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang diwujudkan melalui upaya peningkatan derajat kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengatasi, menetralsisir, atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : farisaanggraini@gmail.com

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota adalah tolak ukur kinerja pelayanan yang diselenggarakan daerah yang beserta perangkat daerah otonom yang lain juga mengambil peran dalam mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar yang ditetapkan ini juga bertujuan untuk menentukan arah pelayanan agar semakin baik dan berkualitas, sehingga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dapat terpenuhi kebutuhan dan kepuasannya.

Pada dasarnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang secara mudah, merata, cepat, akurat dan sehat. Sejalan dengan hal tersebut Puskesmas Sidomulyo pada saat ini telah melakukan upaya renovasi gedung Puskesmas agar masyarakat atau pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dapat merasakan kenyamanan. Selain itu pihak Puskesmas mengakui bahwa sejak pertengahan tahun 2014 Puskesmas mengalami penurunan kunjungan dari pengguna jasa layanan kesehatan, sehingga petugas Puskesmas melakukan upaya penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat sekitar agar mau kembali berobat dan menggunakan jasa layanan kesehatan di Puskesmas Sidomulyo.

Melihat fenomena-fenomena permasalahan yang ditemukan dilapangan, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul : “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Pasolong (2010:128) Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Pelayanan publik adalah 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 (Sinambela dkk, 2010:5).

Jenis Pelayanan Publik

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis antara lain :

1. Kelompok pelayanan administratif
2. Kelompok pelayanan barang
3. Kelompok pelayanan jasa

Sedangkan jenis-jenis pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah (2011:24) yaitu:

1. Pelayanan Pemerintahan
2. Pelayanan Pembangunan
3. Pelayanan Utilitas
4. Pelayanan Sandang, Pangan, papan
5. Pelayanan Kemasyarakatan

Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyediaan layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2005:152).

Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007:164) adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu dijual atau diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung pada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Asas-asas Pelayanan Publik

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Farisa Anggraini)

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan Perlakuan
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan Waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2010:132), adalah “1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan setiap saat, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi guna memenuhi harapan pelanggan atau pengguna jasa pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna pelayanan atas pelayanan yang diperoleh.

Pelayanan Kesehatan

Pengertian pelayanan kesehatan menurut pendapat Levey dan Loomba dalam Azwar (1996:42) yang dimaksud pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Puskesmas

Menurut Trihono (2005:8) Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Sedangkan Azwar (1996:125) mengatakan bahwa Puskesmas ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan

berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Upaya Peningkatan Kualitas pelayanan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen pelayanan yang diberikan yakni, upaya meminimalisir kesenjangan antara tingkat layanan yang ada dengan harapan dan keinginan masyarakat pengguna jasa. Upaya tersebut dapat dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan secara terus menerus melalui evaluasi dan penilaian pelayanan yang telah diberikan.

Definisi Konseptual

Berdasarkan berbagai kutipan teori-teori yang ada kemudian penulis menyimpulkannya, maka definisi konseptual dari “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan guna mengatasi keluhan pasien sehingga dapat memenuhi harapan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan khususnya pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu peristiwa/fenomena secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

Fokus Penelitian

1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda yaitu :
 - a. *Exceed Expectations* (Memenuhi harapan) yaitu upaya petugas Puskesmas memahami keinginan dan kebutuhan pasien demi memaksimalkan kepuasan pasien pengguna jasa layanan kesehatan.
 - b. *Recovery* (Pemulihan) yaitu upaya petugas Puskesmas mengumpulkan informasi keinginan pasien dan mengatasi keluhan pasien dengan kompetensi yang dimiliki.
 - c. *Improve* (Perbaikan) yaitu upaya petugas Puskesmas melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus terhadap pelayanan yang dilakukan serta menciptakan lingkungan yang ramah dan responsive.
 - d. *Care* (Perhatian) yaitu petugas Puskesmas berupaya memberikan perhatian secara tidak diskriminasi, menyusun sistem pelayanan yang mampu memuaskan pasien, menjaga kualitas pelayanan, dan menerapkan standar operasional yang berlaku.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas

Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Adapun yang menjadi key-informan adalah Kepala Puskesmas Sidomulyo dan yang menjadi informan adalah Staff Puskesmas dan pasien Puskesmas Sidomulyo.

Teknik Pengumpulan Data

- a. *Library Research* (penelitian keperustakaan) yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan dari literature atau buku perpustakaan, catatan yang berhubungan dengan penelitian.
- b. *Field Work Rearch* (penelitian Lapangan) yaitu penelitian langsung ke lokasi mengenai keadaan dan kondisi yang menjadi objek penelitian :
- c. Observasi, pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
- d. Informan (wawancara), orang yang menguasai permasalahan memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi.
- e. Dokumentasi, pengumpulan data atau arsip yang relevan dan keterangan lain yang berkaitan dengan skripsi ini pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Kondensasi Data, merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraskan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris lainnya.
2. Penyajian Data, yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi
3. Penarikan Kesimpulan, Kesimpulan mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan data di lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya, dan metode ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan- tuntutan pemberi dana, tetapi seringkali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang peneliti menyatakan telah melanjutkannya “secara induktif”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Sidomulyo terletak di Jalan Jelawat Gang 6 (enam) RT. 08 Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Puskesmas Sidomulyo menaungi 7 (tujuh) Kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Pasar Pagi
2. Kelurahan Pelabuhan
3. Kelurahan Karang Mumus
4. Kelurahan Sungai Pinang Luar
5. Kelurahan Sei Dama
6. Kelurahan Sidodamai
7. Kelurahan Sidomulyo

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas Sidomulyo memiliki 3 Puskesmas Pembantu, yaitu:

1. Pusban Kenanga : Jl. Damai Kel. Sidodamai
2. Pusban Lestari : Jl. Subulussalam Kel. Sidomulyo
3. Pusban Sungai Pinang Luar : Jl. Danau Jempang Kel. Sei Pinang

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Exceed Expectation (Memenuhi Harapan)

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, memenuhi harapan pasien merupakan syarat utama untuk menjadikan pelayanan kesehatan yang diberikan semakin berkualitas, mendengarkan keinginan dan memahami serta memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien merasakan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Puskesmas Sidomulyo dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Puskesmas Sidomulyo memberikan kemudahan kepada pasien untuk menyampaikan saran dan hal-hal yang diinginkan pasien yaitu dengan menyediakan kotak saran, alamat email dan nomor telepon untuk pasien menyampaikan keinginan dan kepuasan pada pelayanan yang diberikan tanpa berbicara langsung dengan petugas Puskesmas.

Recovery (Pemulihan)

Pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, Pemulihan memiliki peran yang juga cukup penting karena petugas Puskesmas berupaya mengumpulkan informasi segala keluhan setiap pasien yang berobat dan berupaya untuk segera mengatasi keluhan tersebut sesuai dengan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Sidomulyo dalam hal pemulihan sudah dilakukan dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari petugas Puskesmas yang berupaya mengumpulkan informasi keluhan-keluhan yang diderita pasien, mendengarkan dengan seksama atas keluhan yang disampaikan pasien dan segera mengatasi keluhan tersebut dengan pengetahuan yang dimiliki. Pemulihan merupakan tujuan utama dari

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Farisa Anggraini)

pelayanan yang diberikan sehingga berhasil atau tidaknya upaya pemulihan yang dilakukan petugas Puskesmas tergantung bagaimana pasien merasakan adanya kepuasan terhadap pelayanan pengobatan yang diterima.

Improve (Perbaikan)

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam hal perbaikan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo yaitu tidak hanya melakukan perbaikan secara fisik pada sarana dan prasarana, tetapi juga melakukan perbaikan pada sistem pelayanan kepada pasien untuk memudahkan pasien mendapat pelayanan pengobatan agar pasien merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang telah diterimanya.

Puskesmas Sidomulyo sudah berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus pada fasilitas yang ada di Puskesmas Sidomulyo, hal tersebut dapat dilihat dari adanya upaya yang telah dilakukan Puskesmas Sidomulyo dengan melakukan perbaikan pada gedung Puskesmas sehingga dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi masyarakat sekitar maupun bagi pasien yang berobat di Puskesmas Sidomulyo. Perbaikan yang dilakukan Puskesmas Sidomulyo antara lain bertujuan menjadikan pelayanan kesehatan yang diberikan semakin berkualitas dan mampu memberikan kepuasan maksimal pada pemberi maupun penerima pelayanan.

Care (Perhatian)

Memberikan perhatian dalam pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Baik buruknya, puas atau tidaknya pelayanan yang diterima tergantung dari perhatian yang diberikan. Untuk itu penyelenggara pelayanan haruslah memperhatikan bentuk perhatian, keramahan dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.

Sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa, Puskesmas Sidomulyo juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui bentuk perhatian yang diberikan kepada setiap pasiennya. Memberikan sambutan hangat dan keramahan kepada setiap pasien maupun masyarakat sekitar Puskesmas Sidomulyo. Berupaya memberikan perhatian kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial, penampilan, dan asal usul pasien yang akan berobat di Puskesmas Sidomulyo.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sidomulyo.

Faktor Pendukung

Yang menjadi faktor pendukung dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sidomulyo ialah sebagai berikut :

1. Jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) di Puskesmas Sidomulyo yang memadai.
2. Tingkat pendidikan tenaga kesehatan Puskesmas yang berkualitas.

3. Letak Puskesmas Sidomulyo yang cukup strategis dan memudahkan masyarakat Kecamatan Samarinda Ilir untuk berobat.

Faktor Penghambat

Yang menjadi faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Sidomulyo yaitu,

1. Lemahnya koordinasi antara Puskesmas Sidomulyo dengan Dinas Kesehatan yang terkait dalam memenuhi kebutuhan Puskesmas.
2. Terbatasnya dana yang dimiliki Puskesmas Sidomulyo untuk melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas secara mandiri.
3. Rendahnya partisipasi pasien dan masyarakat sekitar Puskesmas Sidomulyo pada program kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam hal memenuhi harapan pasien, pemulihan pada pasien , perbaikan dan pemberian perhatian kepada pasien sudah dilakukan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo dengan baik. Pihak Puskesmas Sidomulyo sudah memberikan pelayanannya dengan mudah, cepat dan tanggap. Namun pihak Puskesmas Sidomulyo masih harus meningkatkan upayanya dengan melakukan penambahan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pasiennya.
2. Faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas sidomulyo ialah jumlah Sumber Daya Manusia di Puskesmas Sidomulyo yang memadai, tenaga kesehatan Puskesmas sidomulyo memiliki tingkat pendidikan yang berkualitas dan lokasi puskesmas yang cukup strategis dapat memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan pengobatan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah lemahnya koordinasi Puskesmas Sidomulyo dengan Dinas Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan Puskesmas, Terbatasnya dana Puskesmas untuk memenuhi kebutuhannya secara mandiri. Selain itu rendahnya partisipasi masyarakat sekitar Puskesmas untuk berpartisipasi pada program kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas Sidomulyo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dibuat oleh penulis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pihak Puskesmas Sidomulyo meningkatkan beberapa fasilitas penunjang yang dibutuhkan pasien seperti penambahan kursi tunggu dan menyediakan televisi diruang tunggu serta rak sepatu untuk pasien.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Farisa Anggraini)

2. Diharapkan petugas Puskesmas senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan masyarakat sekitar agar pasien dan masyarakat sekitar dapat berpartisipasi dalam program kegiatan yang diselenggarakan.
3. Untuk mendukung keberhasilan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, maka Kepala Puskesmas Sidomulyo diharapkan menyelenggarakan pembinaan kepada seluruh petugas Puskesmas dalam rangka menciptakan komitmen pelayanan yang dapat memuaskan pasien.
4. Bagi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kesehatan maupun Puskesmas hendaknya senantiasa mengadakan pertemuan atau rapat bersama agar selalu dapat berkomunikasi dan dapat melakukan perbaikan koordinasi.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, Asrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Dodik Agung Indra dan Tri Gunarsih. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok : Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Tesis dipublikasikan. Program Pasca Sarjana UM Surakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya)*, Gaya Media, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image* (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban). *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol 7, No.1 (April).
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman and Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, Inc.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya, Jakarta.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Prinsip-prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Nerorientasi Pada Kepentingan dan Kepuasan Masyarakat*, Alumni, Bandung.
- Pasolong, Narbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

- Sinambella, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik* (Teori, Kebijakan dan Implementasi), Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, M dan Sofian, E. 2006. *Metodelogi Penelitian Survey* (Edisi Revisi), Peneliti LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Trihono, 2005. *Arrimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*, Sagung Seto, Jakarta.

Dokumen-dokumen :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota.