eJournal Administrasi Negara, Volume 4, Nomor 4, 2016,. : 4712-4722
ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
© Copyright2016

STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT WONOREJO KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Agustina Sari[1]

Abstrak

Agustina Sari. *Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang, di bawah bimbingan Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. H, Hamdan, M.Si selaku pembimbing II.*

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Publik di Puskesmas Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Indikator dari Penelitian ini: Reliability (kemampuan), Responsiveness (keresponsifan), Assurance (keyakinan), Emphaty (perhatian), Tangibles (terwujud).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara lansung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada Puskesmas Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Sumber data diperoleh dengan menggunakan tekinik pengambila data purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyedehanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (Cunclution drawing).

Kesimpuloan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis dan menunjukan bahwa Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda telah sesuai dengan yang diinginkan meskipun belum dikatakan efektif. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Wonorejo.

Kata Kunci : Indikator Pekayanan, Pelayanan Publik, Puskesmas Wonorejo

[1] Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: agustinasari04@yahoo.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia, yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan bersinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Ditinjau dari peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.untuk itu pelayanan di Puskesmas harus lebih ditingkatkan lagi, guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu Puskesmas yang ada di Samarinda adalah Puskesmas Wonorejo. Puskesmas ini telah beroperasi sejak tahun 1959 dan telah melayani masyarakat di dua wilayah kelurahan yaitu Kelurahan Teluk Lerong Ulu dan Kelurahan Karang Anyar. Dalam pelayanan rutinnya setiap hari, Puskesmas Wonorejo telah dilengkapi dengan berbagai unit pelayanan kesehatan dalam menangani keluhan pasien, seperti poli umum, poli penyakit dalam, poli KIA, dan poli gigi.

Namun demikian dari observasi awal penelitian, permasalahan yang penulis temui di Puskesmas Wonorejo adalah kurangnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan fasilitas lain seperti kipas angin atau AC yang menunjang kenyamanan pasien. Hal ini dapat dilihat banyaknya pasien yang harus menunggu berdiri disaat tidak kebagian tempat duduk dan pasien yang kurang nyaman berada di Puskesmas karena merasa pengap atau kepanasan.

Atas dasar observasi tersebut, penulis melakukan diskusi dengan Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Wonorejo. Dari hasil diskusi tersebut, penulis mendapatkan informasi bahwa banyaknya pasien yang harus berdiri saat menunggu antrian itu dikarenakan kurangnya tempat duduk untuk para pasien dan pengap nya ruangan dikarenakan kurangnya udara seperti kipas angina tau AC yang dibutuhkan oleh pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas dan pengamatan sementara di lapangan menimbulkan keinginan untuk menulis dan melakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan pelayanan publik yang ada di Puskesmas Wonorejo dengan judul"Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kematan Sungai Kunjang Kota Samarinda".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya ilmiah maka tentunya ada tujuan yang penulis harapkan dalam penulisan skripsi ini. "tiap penelitian harus mempunyai tujuan atau tujuan-tujuan yang harus dicapai" (S. Nasution, 2003:17). Adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda?
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Adapun dalam sebuah penelitian pasti akan adanya sebuah manfaat dari hasil penelitian tersebut. Begitu juga dengan penelitian yang penulis lakukan mengenai Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda,diharapkan dapat member manfaat baik bagi si penulis maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya dan berikut adalah manfaat penelitian tersebut, yaitu :

a. Dari Segi Teoritis:
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sembangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang yang berkaitan dengan pelayanan publik.
b. Dari Segi Praktis
   Dari hasil penelitian ini daharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi pegawai di Puskesmas Wonorejo guna lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi.

KERANGKADASAR TEORI

Teori dan Konsep

Perubahan Paradigma Pelayanan Publik

(Janet v, Denhart dan Robert B : 2003) perubahan pelayanan publik dapat digunakan untuk memahami ilmu administrasi. Janet V, Denhart dan Robert B membagi paradigma adminitrasi negara atas tiga kelompok besar, yaitu paradigma *The Old Public Administration* (OPA), *The New Public Management* (NPM) dan *The New Public service* (NPS). Menurut Janet V, Denhart dan Robert B paradigma OPA dan NPM kurang relevan dslam menangani persoalan-persoalan publik karena memiliki landasan filosofi dan ideologis yang kurang sesuai dengan administrasi Negara, sehingga perlu paradigma baru yang kemudian disebut sebagai NPS.

Pelayanan

Pelayanan menurut Pasolong (2013:128) didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan Publik

Kemudian menurut Sinambela (2008:5) pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Moenir (2006:190) pelayanan publik atau pelayanan umum ada tiga macam bentuk yaitu, layanan dengan lisan, layanan melaui tulisan dan layanan melalui perbuatan.

Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik . harus memperhatikan asas pelayanan publik. Menurut KEPMEN Nomor 63 tahun 2004 asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1.Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatika dan menerapkan prinsip, standar, pola, penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, Menurut Ratminto dan Atik (2015:21).

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik mengacu pada KEPMEN Pendayagunaan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang menjelaskan standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan organisasi publik diatur oleh KEPMENPAN No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan

6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kosopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Menurut Azwar (2009:122) puskesmas adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat

Sedangkan Puskesmas adalah salah satu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta peran pelayanan kesehatan tingkat peratama yang menyelenggarakan kegiatannya secara meyeluruh, terpadu dan bersinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan definisi konsepsional dari Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah kesempurnaan pelayanan-pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, kepuasan konsumen atau pasien sebegai penerima pelayanan publik berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Wonorejo. Adapun idikator-indikator pelayanan tersebut adalah Berwujud, Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan dan Perhatian.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013:1).

Fokus Penelitian

Sesuai dengan tujuan pengujian hipotesis mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang Studi Tentang Pelayanan Publik di Puskesmas Wonorejo kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda:

1. Indikator-indikator pelayanan :
   a. *Tangibel* (Berwujud)
   b. *Reliabillity* (Keandalan)
   c. *Responsivenes* (Keresponsifan)
   d. *Assurance* (Keyakinan)
   e. *Emphaty* (Perhatian)

2. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungau Kunjang Kota Samarinda.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling dan Accidental Sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:53-54) teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Dan *Accidental Sampling* adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan bertemu cocok sebagai sumber data.

Menurut Sugiyono (2013 : 62) sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun sumber data yakni:
   a. *Key informan* adalah Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Wonorejo.
   b. *Informan* adalah pegawai di Pussat Kesehatan Masyarakat Wonorejo dan pasien Puskesmas Wonorejo.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli.Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
   a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip,dan laporan-laporan.
   b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian. Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.

2. Penelitian Lapangan *Field Work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
   a. Observasi yaitu pengamatan langsung dilapangan.
   b. Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
   c. Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Sebagaimana yang dikemukan oleh Matthew B. Millesdan A. MichaelHuberman dan Saldana (2014:31-33) mengatakan bahwa di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Letak dan Luas Wilayah

Puskesmas Wonorejo terletak di Jalan Cendana No. 58 Kelurahan Teluk Lerong Ulu, letaknya sangat strategis membuat masyarakat mudah mengakses pelayanan kesehatan masyarakat tersebut. Puskesmas wonorejo adalah puskesmas induk dan merupakan salah satu dari tiga Puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Sungai Kunjang. Luas wilayah kerja Puskesmas Wonorejo adalah 241,31 Ha terdiri dari dua kelurahan yaitu Kelurahan Teluk Lerong Ulu dan Kelurahan Karang Anyar.

Analisis Data

Studi Tentang Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda

Dalam bidang kesehatan, Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa "pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingi nya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis". Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2004, Puskesmas di sini berarti suatu kesatuan organisasi kesehatan yang merupakan pusat pengebangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat serta berwenang dan bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan di wilayahkerjanya tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatann pokok.

Reliability (Keandalan)

Dalam memberikan pelayanan pegawai Puskesmas harus memliliki kemampuan atau keandalan, upaya itu dilakukan guna meningkatkan pelayanan yaitu dengan tingkat pendidikan petugas dan kemampuan, wawasan dan pola piker dari pegawai dalam mengembangkan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu tinggi terhadap masyarakat.

Responsiveness (Keresponsifan)

Kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa depan cepat dan tanggap. Pelayanan yang cepat, tepat dang tanggap merupakan suatu keharusan dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksanaan pelayanan tenaga pegawai dan kesehatan kepada pasien.

Assurance (Keyakinan)

Memliki pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesoapanan dan sifat yang dapat di percaya dari pegawai Puskesmas Wonorejo sebagai salah satu bagiandari sistem pelayanan yang memegang peranan penting dalam membantu pemerintah mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan, serta mendukung sumber daya manusia sehat jasmani.

Emphaty (Perhatian)

Kemampuan memberikan perhatian pribadi bagi pasien dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan yang diderita pasien dalam pemeriksaan dan pengobatan dimana petugas medis tanggap terhadap keinginan pasien untuk mendapatkan kesembuhan setelah berobat.

Tangible (Terwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi yang diharapkan dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Faktor Pendukung

1. Sumber daya manusia
2. Kerjasama yang baik antara para pegawai
3. Tanggung jawab pegawai

Faktor Kendala atau Penghambat

Faktor penghambat pelayanan yang ada di Puskesmas Wonorejo yaitu tentang fasilitas sarana dan prasarana. Menurut Moenir (2008:33-34) mengatakan faktor penghambat dalam pelayanan publik adalah tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis studi tentang pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Wonorejo Kecamatan Sungai Kunjang dan dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan, Pelayanan di Puskesmas Wonorejo dengan indikator antara lain:

a. *Reliability* (keandalan) kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dijalankan dengan tepat dari segi keandalan, dilihat dari segi pengetahuan dan tingkat pendidikan, dalam melayani pasien untuk mendapatkan pelayanan dalam proses penyembuhan, tetapi jam pelayanan yang masih kurang seperti loket pelayanan kartu yang lebuh cepat tutup menjadi salah satu keluhan masyarakat.
b. *Responsinveness* (Keresponsifan) kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat kepada pasien seperti halnya dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien, sehingga dapat memberikan tindakan cepat terhadap pasien yang memerlukan pelayanan.
c. *Assurance* (Keyakinan) dimana para pasien sudah merasa yakin terlayani dengan baik, karena para petugas yang ramah, sopan dan cepat melayani pasien.
d. *Emphaty* (Perhatian) dimana petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan cukup baik dalam hal perhatian kepada pasien yang datang, baik dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan tanggap keinginan masyarakat dalam proses penyembuhan dengan mengikuti anjuran dokter mengenai cara pemakaian obat sesuai resep dokter.
e. *Tangibels* (Terwujud) pelayanan bersifat baik dapat dilihat dari peralatan, personel dan lain-lain. Yang terpenuhi seperti kedisiplinan kerja, ruang parkir dan ruang tunggu. Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor yang wajib harus terpenuhi.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah hendaknya meningkatkan pendidikan dengan cara lebih sering meberikan pelatihan kesehatan, seminar, workshop dan kedisiplinan para pegawai Puskesmas Wonorejo dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Wonorejo
2. Perlunya Koordinasi dengan Pemerintah yang ada dalam meningkatkan sarana dan prasarana atau menambahkan fasilitas operasional seperti perbanyak tempat duduk untuk para pasien, sehingga dapat memperlancar proses pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Wonorejo kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Azwar, Azrul. 2009. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Tangerang: Binarupa Aksara

Denhardt, Janet V. dan Denhardt Robert B. 2003. "*The New Public Service: Serving, Not Steering",* New York: M.E Sharepe, Inc.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University press

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Kaelan, M.S, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat.* Yogyakarta: Paradigman

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruhaan

Laksana, K. Harimukti, 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia.* Jakarta: Nusa Indah

Milles, Matthew B. A. Michel Huberman, Johny Saldana, 2014. *Qulitative Data Analysis, A Methode Sourcebook.*

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif* .Bandung. PT. Remaja Rosdakarya

Moenir, A. S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono, 2013.*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumber internet:

Badan Pusat Statistik Kota Samarinda. (2015). *Statistik Daerah Kota Samarinda 2015.* Tersedia: http://samarindakota.bps.go.id (9 November 2015

http://m.samarinda.prokal.com (27 April 2016)

Skripsi:

Mahmud. 2013. Skripsi: Studi Tentang Peklayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Pasundan Kecamatan. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman.

Thedy. 2011. Skipsi: Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Karang Asam. Ilmu Pemerintahan Fisipol Universitas Mulawarman

Juniyanti. 2012. Skripsi: Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman

Hesti Dian Anggraeni. 2013. Skipsi: Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Sesayap Kecamatan Sesayap Hilir

Kabupaten Tana Tidung. Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman

Dokumen-dokumen:
Departemen Dalam Negeri Tahun 2004
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Laporan Data Dasar Tahun 2015 Puskesmas Wonorejo
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009