

Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2010-2013

Novi Triayanti
Pembimbing H. Muhammad Ridwan
Novitriayanti@gmail.com

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293

ABSTRACT

Government services essentially aims to create a fair and prosperous society both materially uniform and spiritually based on Pancasila in container country of the Republic of Indonesia which is free, united, sovereign and sovereign. Atmosphere nation safe, peaceful, or derly and dynamic as well as in the social environment of a free and friendly world. The government has an obligation to provide minimum health services nee ded by his people. For health care providers principles that must be followed in providing health services to the community is how people feel satisfied and comfor table in receiving health given the existence of health centers and as a medium to deliver health services to be executed so well that the quality of services provided in accordance with what is desired by the community.

Based on the background of the problems described above, the researchers are interested in researching about "Government Function in Health Care The Health Clinic Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013)". Types used in this study qualitative descriptive survey techniques. The location of this research carried out at the health center Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir. The informant is a person or group of people who have the knowledge, namely UPTD, head of the health center, business health centers, health centers Officer of Infrastructure, Community treatment.

The results of this penerlitian namely; Services in health centers Kecammatan Kubu as described mentioned above, can be explained bring health care services, quality of service and comfort of the patient because the health center is located alongside a highway parent makes noise levels, as well as in referral health center personnel Parent seems slow in issuing a letter referral for patients who want to do a local hospital treatment or hospital you want to target, while it was in duty in case of problems due to the lack of expertise in the parent community health centers, because of the many workers who continue their education kejenjang D3 and S1, resulting in a low level of experts or nurse. Maximum services and facilities necessary to support adequate facilities and human resources are sufficient, but what happens in the parent Kubu Kecamatan Kubu health centers, there are some shortcomings, human resources are not enough to provide a good service to the community, where there is a double duty by someone in their work, while the facilities for treatment also experienced keterbatasana, while drugs are limited in number, and the building is not sufficient to provide excellent service.

Keywords: *Function, Government, Services, Health, Health Center Parent*

1. Latar Belakang

Pelayanan pemerintah yang telah dilaksanakan pada hakekatnya bertujuan untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata baik secara materil maupun spiritual berdasarkan pancasila dalam wadah negara Kesatuan Republik Indonesia yang merdeka, bersatu, berdaulat dan berkedaulatan rakyat dalam suasana prikehidupan bangsa yang aman, tentram, tertib dan dinamis serta dalam lingkungan pergaulan dunia yang merdeka dan bersahabat.

Untuk mencapai tujuan di atas disusunlah suatu pola umum pelayanan guna mengarahkan dan penyatuan langkah dalam mengatur suatu pelayanan. Adapun sasaran ini adalah untuk mencapai landasan yang kuat bagi bangsa Indonesia sehingga dapat tumbuh dan berkembang atas kekuatan sendiri atau dikenal dengan istilah daya kemandirian, diartikan daya untuk berdiri diatas kaki sendiri dan muncul dari dalam diri tersebut. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu unsur yang penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya dalam kesahatan. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azrul Azwar, 1996).

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting, hal ini

dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima kesehatan yang diberikan dan keberadaan puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (kebijakan dasar puskesmas, Depkes RI 2004).

Keberadaan puskesmas ditengah masyarakat sangatlah penting karena puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah. Rawat inap merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitas medik dengan menginap diruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, oleh karena penyakit penderita harus menginap.

Beberepa kriteria puskesmas untuk rawat inap (menurut Depkes RI 2003), sebagai sebuah pusat rujukan antara bagi

penderita gawat darurat sebelum dibawa ke rumah sakit, antara lain sebagai berikut:

1. Puskesmas terletak kurang lebih 20 Km dari rumah sakit
2. Standar sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pengembangan puskesmas rawat inap. Ruangan rawat tinggal memadai (nyaman, luas dan terpisah antara anak, wanita dan pria untuk menjaga *privacy*)
3. Ruangan persalinan (dan ruang menyusui sekaligus sebagai ruangan *recovery*)
4. Sementara standar peralatan medis yang dibutuhkan dalam pengembangan puskesmas rawat inap, antara lain: peralatan resusitasi, minimal 10 tempat tidur dengan peralatan perawatan
5. Alat komunikasi dan transportasi seperti telpon atau radio komunikasi jarak sedang.

Fenomena dari rawat inap puskesmas induk kecamatan kubu babussalam adalah :

1. Letak puskesmas yang jauh dari rumah sakit. Jarak tempuh untuk ke RSUD memakan waktu 3 jam perjalanan dengan kondisi jalan yang kurang bagus karena RSUD terletak di ibu kota kabupaten.
2. Tidak adanya pemisahan ruang inap anak, wanita dan pria sebagai bentuk *privacy*. Standar sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pengembangan puskesmas rawat inap adalah ruang tinggal yang memadai, nyaman dan luas.
3. Tidak ada ruangan khusus untuk bersalin dan ruangan menyusui
4. Terbatasnya ruangan serta tempat tidur beserta peralatan perawatan, minimal sebuah puskesmas harus memiliki 10 tempat tidur dan peralatan perawatan
5. Tidak memiliki alat komunikasi, seperti telepon atau radio sebagai komunikasi jarak sedang dipuskesmas

6. Lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan serta layanan yang kurang baik dari puskesmas
7. Adanya sistem tebang pilih dalam memberikan pelayanan
8. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang seperti ketepatan waktu pegawai puskesmas untuk melihat kondisi pasien.
9. Sarana dan prasarana untuk menunjang operasional puskesmas kurang memadai ini ditandai dengan ruangan inap yang sempit dan kurang memadai.
10. Dalam memberikan pelayanan masih adanya sistem timbang pilih kepada masyarakat misalnya orang-orang tertentu dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang cepat dari pihak puskesmas..
11. Letak puskesmas yang jauh dari rumah sakit sebagai tujuan rujukan dari puskesmas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk untuk meneliti tentang **“Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013)”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini tentang Mengapa Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013) tidak berjalan?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

3.1 Tujuan Penelitian

Seiring dengan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013).

3.2 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Riau.
- b. Bagi pihak terkait seperti: petugas yang ada di puskesmas dan masyarakat setempat agar bermanfaat dan berguna sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan dalam pelayanan secara holistik yang lebih baik di masa yang akan datang.
- c. Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya demi pengembangan ilmu pengetahuan maupun tujuan praktis.

4 Tinjauan Teoritis

Sebagai upaya memahami, menganalisis permasalahan penelitian, diperlukan pendapat, pandangan para ahli (konsep/teori) sebagai pedoman yang dapat membantu dan memudahkan penelitian. Oleh karena itu diperlukan kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sisi mana permasalahan penelitian dibahas. Dalam penelitian ini pendekatan (kerangka) teori yang digunakan, diantaranya:

4.1. Fungsi Pemerintah

Bintoro dalam Syafiie (1994:33) mengemukakan bahwa peranan dan fungsi pemerintahan sebagai Perencanaan serta fungsi pemerintah terhadap perkembangan masyarakat, tergantung oleh beberapa hal. Yang pertama adalah filsafat hidup kemasyarakatan dan filsafat politik masyarakat tersebut. Ada Negara-negara yang memberi kebebasan yang cukup besar kepada anggota-anggota masyarakat untuk menumbuhkan

perkembangan masyarakat. Sehingga pemerintah diharapkan tidak terlalu banyak campur tangan dalam kegiatan masyarakat itu sendiri. Pada masa lampau dalam bentuknya yang ekstrim. Hal ini didukung oleh filsafat kemasyarakatan "laiser faire". Namun ada pula Negara-negara dimana filsafat hidup bangsanya menghendaki Negara dan pemerintah memimpin dan bahkan mengurus hampir segala sesuatu dalam kehidupan masyarakat bangsa tersebut. Filsafat politik sosialis yang tradisional mendasari orientasi seperti itu. Hal ini berkaitan dengan pandangan hidup pemerintah sebagai pemegang mandate kepercayaan untuk mengusahakan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, harus mengusahakan pula keadilan. Dan ini perlu dinyatakan dalam setiap memperhatikan kepentingan golongan yang lemah (kedudukan ekonominya)."

Sedangkan Ndraha (2003:76) mengemukakan bahwa Fungsi pemerintahan terbagi dua yaitu fungsi primer dan skunder. Dimana fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang diperintah. Artinya fungsi primer tidak pernah berkurang dengan meningkatnya kondisi ekonomi, politik dan sosial masyarakat, semangkin meningkat kondisi yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah.

Sedangkan menurut Taliziduhu Ndraha (2002:10), Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Sedangkan menurut Suryaningrat, Pemerintah adalah perbuatan atau cara atau urusan pemerintah, pemerintah yang adil dalam

pemerintahan yang demografi. Sedangkan pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan kekuasaan atau dengan kata lain, pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan keputusan (Surya Ningrat, 1992:2).

4.2 Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No.25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Moenir (1992 : 26) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya.

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan Moenir (1992:197) Mengatakan :

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat dan
- d. Keramahan tamahan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani),

yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam buku Sutopo, Suryanto (2003 : 8) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Suryanto (2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang menjunjung tinggi kepuasan pelanggan.

Menurut keputusan MENPAN (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

5 Metode Penelitian

5.1. Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik survey deskriptif. Menurut

Sugiyono (2003:19) melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral.

Menurut Husaini dan Purnomo, (2009:130) pendekatan deskriptif kualitatif merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif diartikan dengan kata-kata menurut responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata yang melatarbelakangi. Deskriptif kualitatif juga diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Hadari Nawawi, 1995 : 63)

Oleh karena itu penulis berusaha menggambarkan kondisi, situasi yang timbul pada objek sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan jelas mengenai penelitian yang dimaksud yaitu Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013).

5.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. Adapun penelitian ini dilakukan dari tanggal 28 April 2013 sampai selesai.

5.3 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang atau kelompok orang yang memiliki pengetahuan, memahami dan lebih berpengalaman mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai objek

informasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan sampel *purposive*. Menurut Suharsimi Arikunto sampel *purposive* ialah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti (2006:131).

Di dalam melakukan pemilihan informan untuk mendukung hasil penelitian, maka pemilihan informan dipilihkan orang yang benar-benar mengetahui dan menguasai serta terlibat langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti. Yang menjadi *keyInforman* adalah Dinas Kesehatan, sedangkan yang menjadi informan yang bersinggungan langsung tentang Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013), yaitu:

Tabel 1.1

Data Informan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	UPTD Kesehatan	1
2.	Kepala Puskesmas	1
3.	Pengelola Puskesmas	1
4.	Pegawai Puskesmas Bidang Sarana dan	1
5.	Masyarakat yang	5
Jumlah		9

Sumber: Data Olahan Lapangan

5.4 Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan studi penelitian lapangan dan jenis data yang dipakai penulis sebagai pedoman adalah:

- Data Primer, yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan data tersebut sebagai data asli. Data tersebut berupa hasil wawancara mendalam dan observasi tentang Fungsi Pemerintahan Dalam Pelayanan Kesehatan.
- Data Sekunder, yaitu merupakan data-data yang diperoleh atau

dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber--sumber yang ada. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berbagai laporan penelitian, jurnal dan buku-buku yang berkaitan dengan Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013).

5.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data Dalam melakukan pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut (Sugiyono, 2003:156).

a. Observasi atau Pengamatan

Pengumpulan data penelitian ini akan dilakukan melalui kegiatan observasi atau pengamatan langsung terhadap obyek analisis untuk menggali aspek-aspek yang relevan dan penting sebagai dasar analisis yang akan dilakukan. Pengamatan di lapangan ini bertujuan untuk menggali kemungkinan adanya informasi yang terlewatkan dari pedoman wawancara yang dilakukan dan berupaya memperkaya dimensi pengamatan dari fenomena analisis yang ada. Selain melakukan pengamatan juga diadakan pengumpulan data dan mendeskripsikan atau menggambarkan tentang Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013). disamping dilakukan pengamatan, informasi maupun data yang mendalam tentang faktor penghambatnya.

b. Wawancara

Penelitian ini agar dapat memperoleh data yang valid atau akurat disamping observasi, pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dimaksudkan untuk memperoleh data kualitatif serta beberapa keterangan

atau informasi dari informan. Wawancara mendalam ini dilakukan terhadap narasumber (*key informan*) yang dianggap memiliki pengetahuan yang memadai tentang suatu persoalan atau fenomena Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir (2010-2013). Dalam kegiatan wawancara mendalam (*in depth interview*) dimaksudkan untuk memperoleh data kualitatif serta beberapa keterangan atau informasi dari informan Wawancara mendalam ini dilakukan terhadap nara sumber (*key informan*) yang dianggap memiliki pengetahuan yang memadai tentang suatu persoalan atau fenomena terhadap obyek yang sedang diamati.

c. Dokumentasi

Penggunaan dokumen dalam penelitian ini adalah dokumen resmi sebagai bukti-bukti fisik dari kegiatan yang telah diselenggarakan. Dokumen dimaksud mencakup surat-surat, data-data/informasi, catatan, foto-foto kegiatan dan lainnya yang relevan serta berkas laporan-laporan yang telah disusun berbagai pihak tentang obyek yang diteliti.

5.6 Teknik Analisa Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan. Kemudian data dianalisa secara Deskriptif yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan cara menggambarkan secara utuh dan nyata dari hasil penelitian dilapangan berupa data dan informasi hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan lain sebagainya.

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1. pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kubu seperti yang telah dijelaskan tersebut di atas maka dapat dijelaskan

bawa pelayanan perawatan kesehatan, kualitas pelayanan dan kenyamanan para pasien karena Puskesmas Induk berada dipinggir jalan raya ini membuat tingkat kebisingan, serta dalam pelayanan rujukan petugas puskesmas Induk terkesan lambat dalam mengeluarkan surat rujukan untuk pasien yang ingin melakukan pengobatan kerumah sakit daerah atau rumah sakit yang ingin dituju, sementara itu dalam melaksanakan tugas terjadi permasalahan karena kurangnya tenaga ahli di puskesmas induk, karena banyaknya para petugas yang melanjutkan pendidikan mereka kejenjang D3 dan S1, sehingga terjadi kekurangan tenaga ahli atau perawat.

4.1.2. Pelayanan yang maksimal perlu adanya dukungan fasilitas serta sarana yang memadai serta sumber daya manusia yang mencukupi, namun yang terjadi di puskesmas induk Kecamatan Kubu, terdapat beberapa kekurangan, sumber daya manusia yang belum mencukupi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dimana terdapat rangkap tugas oleh seseorang dalam melakukan pekerjaannya, sementara itu fasilitas untuk pengobatan juga mengalami keterbatasan, sementara obat-obatan yang jumlahnya terbatas, serta bangunan yang tidak mencukupi untuk memberikan pelayanan yang prima.

4.1.3. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Tenaga medis dan

Paramedis dibantu oleh tenaga administratif. Selanjutnya adanya pengawasan internal yang dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas dan berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan. Adanya Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yang dapat disampaikan langsung kepada Kepala Puskesmas atau dimasukkan di kotak saran, kemudian diproses untuk mendapat tanggapan.

4.2 Saran

4.2.1 Kepada dinas kesehatan agar selalu memperhatikan sarana dan prasarana puskesmas agar dalam memberikan pelayanan semakin maksimal.

4.2.2 Kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan dan saran kepada kepala UPTD tentang pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut.

4.2.3 Kepada kepala puskesmas agar melakukan pengawasan terhadap para petugas puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Agus Dwiyanto, 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Ahmad Tohardi, (2002), *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung.

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Desi Rossa Yunita. 2012. *Pelaksanaan Pelayanan Umum Pemerintah Desa Di Desa Sungai Pinang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*. Pekanbaru. Universitas Riau.
- Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kaho, 1997. *Prospek Otonomi Daerah di Republik Indonesia*. Catatan Keempat Rajawali Press :Jakarta.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Karta. Sapoetra G. 1994. *Debikorasi dan delegasi*. Jakarta, PT Rieneke Cipta.
- Kumorotomo Wahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Kurniawan. Agung. 2005. *Transforamasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan.
- Moenir, H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta, PT Tiara Wacana.
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nawawi Hadari, 1995, *Metode Penehtian Sosial*, UGM, Yogyakarta.
- Pramudji, S, 1982, *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Rosady Ruslan. 2008. *Manajemen Public Reletions & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta: Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Surya Dharma. 2009. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yokyakarta. Pustaka Pelajar.
- Surya Ningrat Bayu. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rieneka Cipta.
- Sutopo Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia: Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung. PT. Bumi Aksara.

_____. 1994. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT. Refika Aditama.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2004 tentang Sistem Kesehatan Nasional.

Taliziduhu Ndraha. 2002. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

_____, 2003. *Kybernologi:Beberapa Kontruksi Utama*.Tangerang Banten, Sirao Credentia Center.

_____. 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Mentri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mentri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2003 tentang Standard Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota.