

ARTIKEL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KALIANGKRIK KABUPATEN MAGELANG

Oleh :

Harda Sukma Alam, Endang Larasati, Herbasuki Nurcahyanto

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Quality of public services is the extent to which a public facility in providing services to the public. The government is required to provide quality public services. Services can be said to be good if the performance is given in accordance with the expectations required by the user community services . By using the five dimensions of service quality that is Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Emphaty it will be able to analyze the quality of services provided by Puskemas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang. In this research, using a method of analysis of Importance Performance Analysis to analyze the level of satisfaction of the public by comparing the performance provided by the Puskesmas with the needs of service users.

Key words : Quality Service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Importance Performance Analysis.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemanfaatan fasilitas kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta menunjukkan angka rendah, hal ini dikarenakan antara lain karena inefisiensi dan buruknya kualitas dalam sektor kesehatan, buruknya kualitas infrastruktur dan banyaknya pusat kesehatan yang tidak memiliki perlengkapan yang memadai, jumlah dokter yang tidak memadai di daerah terpencil dan tingginya ketidakhadiran dokter di

puskesmas, serta kurangnya pendidikan tenaga kerja kesehatan. (World Bank, 2008:32).

Beberapa pandangan yang berkembang di masyarakat terkait rendahnya jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas ialah buruknya citra pelayanan di puskesmas, di antaranya pegawai puskesmas yang tidak disiplin, kurang ramah, kurang profesional, pengobatan yang tidak manjur, fasilitas gedung maupun peralatan medis dan non medis kurang

memadai di mana masyarakat harus dirujuk untuk melanjutkan pengobatan atau pemeriksaan yang sebenarnya masih dapat dilakukan di puskesmas, atau untuk membeli obat-obatan yang tidak tersedia di puskesmas padahal kondisi geografis di beberapa tempat tidak mendukung akibat jauhnya jarak tempuh, tidak ada transportasi, jam buka puskesmas yang terbatas dan lain-lain.

Berdasarkan data jumlah tenaga medis yang ada di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik diketahui bahwa sebanyak 31 orang dan sebagian besar adalah bidan yaitu sebanyak 67,7% atau 21 orang sedangkan dokter gigi dan perawat gigi masing-masing hanya 1 orang, dan dokter umum sebanyak 2 orang, dengan perawat sebanyak 6 orang. Adapun jumlah penduduk Kecamatan Kaliangkrik sebanyak 58470 jiwa, hal ini berarti perbandingan antara tenaga medis dan penduduk adalah 1:1886, artinya satu orang tenaga medis harus memberikan pelayanan kepada 1886 penduduk.

Adapun rincian perbandingan antara jumlah tenaga medis dengan jumlah penduduk di Kecamatan Kaliangkrik adalah untuk Dokter Umum 1: 29235, untuk Dokter Gigi 1: 58470, untuk Bidan 1: 4872 dan Perawat 1: 9745 serta Perawat Gigi 1: 58470. Menurut Proyeksi Tenaga Kesehatan berdasarkan Rasio Tenaga Kesehatan yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan untuk tahun 2014 untuk Dokter Umum 1: 2083, Dokter Gigi 1: 9090, Bidan 1: 1333, Perawat 1: 632, dan Perawat Gigi 1: 6250. Hal ini berarti jumlah tenaga medis yang ada di Puskesmas Kecamatan

Kaliangkrik tidak sebanding dengan jumlah penduduk .

Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik berada atau terletak pada lokasi yang mudah dijangkau karena letaknya yang strategis di pinggir jalan utama yang mudah ditempuh oleh masyarakat sekitar, baik itu dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi..

Setiap pasien atau masyarakat yang berobat di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik dikenakan tarif atau biaya retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Magelang No. 3 Tahun 2012 tentang retribusi pelayanan kesehatan pada Dinas Kesehatan dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Magelang. Tarif retribusi pelayanan kesehatan dalam bentuk rawat jalan bagi pasien dalam wilayah Kabupaten Magelang dikenakan biaya Rp. 6.000,00, sedangkan bagi pasien dari luar wilayah Kabupaten Magelang dikenakan Rp. 10.000,00 untuk setiap kunjungan meliputi pemeriksaan umum dan pemberian obat, apabila diperlukan tindakan medik dan terapi, pemeriksaan diagnostik, dan lain-lain maka biaya dibayar terpisah berdasarkan tarif yang ditetapkan masing-masing jenis pemeriksaan tersebut. Dengan adanya peraturan hukum tertulis mengenai besarnya biaya pelayanan, maka dapat memberikan jaminan mengenai kepastian biaya dalam pelayanan puskesmas.

Berdasarkan fenomena tersebut dan dengan menekankan pengkajian terhadap 5 (lima) dimensi dari Zeinthaml Parasuraman Berry yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, peneliti bertujuan

melakukan analisis lebih lanjut dan menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik, maka penulis memilih judul penelitian:

”Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang”.

B. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* dan juga untuk menganalisis indikator yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut

dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individu maupun secara organisasi. Hal tersebut membutuhkan pelayanan prima (*service excellence*) dari pemberi jasa pelayanan.

Kualitas itu sendiri menurut Phillip Kotler (2003), harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi dari pelanggan juga. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi berdasarkan sudut pandang dan persepsi dari penerima jasa (pelanggan).

D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, banyak dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Menurut Van Looy (dalam jasfar, 2005 : 50), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan

karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk sebagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Selanjutnya, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011 : 41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang berdasarkan Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011 : 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

a. *Tangible* (Kasat Mata)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan atau instansi, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan.

b. *Reability*

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan

menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. *Responsiviness*

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. *Assurance*

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. *Empathy*

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

E. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian *eksplanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh pasien yang ada di

Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang pada Tahun 2013 sampai pada Bulan Agustus yang berjumlah 23140 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, dan sampel yang digunakan berjumlah 100 (seratus) responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Daftar pertanyaan diarahkan untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan 28 (dua puluh delapan) butir pertanyaan seputar dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy*). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 4 (empat) tingkatan.

Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang, maka digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan (J. Supranto, 2001: 241). Dengan rumus

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kepuasan pasien
 X_i = Kinerja yang diterima
 Y_i = Kinerja yang diharapkan.

Dalam analisis selanjutnya, tingkat kepuasan pelanggan dijabarkan ke dalam diagram kartesius.

F. Pembahasan

a) Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan hasil perhitungan tingkat kepuasan masyarakat pada masing-masing dimensi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*:

1. Tangible

- Penampilan petugas.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 91,60% .
- Kebersihan, kenyamanan, dan kerapian.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 96,92% .
- Kemudahan Proses pelayanan
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 79,94% .
- Kedisiplinan petugas memberikan pelayanan.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 84,86% .
- Kemudahan akses.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 88,68% .
- Pemanfaatan teknologi.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 67,94% .
- Kelengkapan peralatan Puskesmas.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah

- 93,77% .
2. Reliability
- Ketelitian dalam pemeriksaan.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 74,67% .
 - Kecermatan pemberian obat.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 90,81% .
 - Kejelasan standar pelayanan.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 73,35% .
 - Jadwal pelayanan
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 92,11% .
 - Kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (komputer) untuk bagian administrasi.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 76,44% .
 - Keahlian menggunakan alat bantu (alat kesehatan) bagi dokter, perawat, maupun bidan.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 76,31% .
3. Responsiveness
- Daya tanggap terhadap penanganan penyakit dari masyarakat (dokter, bidan, dan perawat).
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 87,95% .
- Kejelasan prosedur pelayanan/tidak berbelit-belit.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 86,94% .
 - Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 87,68% .
 - Ketepatan diagnose dan perawatan
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 85,51% .
 - Memberikan pelayanan pada saat yang tepat.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 86,92% .
 - Respon terhadap keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 86,03% .
4. Assurance
- Ketepatan waktu dalam pelayanan
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 86,86% .
 - Jaminan biaya pelayanan
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 81,45% .
 - Jaminan legalitas pelayanan
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah

- 86,12% .
- Kepastian biaya
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 81,87% .
- 5. Emphaty
 - Mendahulukan kepentingan umum
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 94,82% .
 - Keramahan melayani masyarakat
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 74,37% .
 - Sopan santun dalam memberikan pelayanan.
Tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah 77,38% .
 - Tidak membeda-bedakan pasien.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 84,05% .
 - Penghargaan terhadap pasien.
Tingkat kesesuaian untuk indikator ini adalah 99,03% .

Klasifikasi skor untuk dimensi *tangible, reliability, responsibility, assurance*, dan *emphaty* digunakan pengelompokan secara sederhana dalam 4 kategori yaitu sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas dengan prosentase terbesar 99,03 % dan prosentase terendah adalah 67,94%, guna memudahkan dan menentukan

kategori penilaian terlebih dahulu dilakukan pengklasifikasi skor dengan rumus:

$$I = \frac{R}{K}$$

$$I = \frac{99,03 - 67,94}{4}$$

$$I = \frac{31,09}{4}$$

$$= 7,76$$

Maka:

- Kelompok 1 = 67,94 – 75,70 = tidak puas
- Kelompok 2 = 75,71 – 83,47 = kurang puas
- Kelompok 3 = 83,48 – 91,24 = cukup puas
- Kelompok 4 = 91,25 – 99,01 = sangat puas.

b) Analisis

1. Dimensi *Tangible*

Berdasarkan hasil penelitian nilai kesesuaian yang didapat dari penampilan petugas, kebersihan, kenyamanan, dan kerapian, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses, pemanfaatan teknologi, kelengkapan peralatan. Jadi untuk dimensi *tangible* rata-rata kepuasan pasien sebesar 86,24% dan berada pada kategori cukup puas.

2. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian nilai kesesuaian

yang didapat dari ketelitian dalam proses pemeriksaan, kecermatan dalam pemberian obat, kejelasan standar pelayanan, jadwal pelayanan, kemampuan menggunakan alat, keahlian penggunaan alat. Jadi untuk dimensi *reliability* rata-rata kepuasan pasien sebesar 80,61% dan dimensi ini berada pada kategori kurang puas.

3. Dimensi *Responsiveness*

Nilai kesesuaian yang didapat dari daya tanggap menangani penyakit, kejelasan informasi, ketepatan diagnose, ketepatan pelayanan, respon terhadap keluhan. Jadi untuk dimensi *responsiveness* rata-rata kepuasan pasien sebesar 86,83% dan berada pada kategori cukup puas.

4. Dimensi *Assurance*

Nilai kesesuaian yang didapat dari ketepatan waktu pelayanan, jaminan biaya, jaminan legalitas, kepastian biaya. Jadi untuk dimensi *assurance* rata-rata kepuasan pasien sebesar 84,08% dan juga berada pada kategori cukup puas.

5. Dimensi *Emphaty*

Nilai kesesuaian yang didapat dari mendahulukan kepentingan umum, keramahan melayani masyarakat, sopan satun petugas, tidak membedakan dalam pelayanan, penghargaan terhadap pasien. Jadi untuk dimensi *emphaty* rata-rata kepuasan pasien

sebesar 85,93%, dan dimensi ini juga berada pada kategori cukup puas.

Berdasarkan nilai rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 84,74% dan berada pada kategori cukup puas. Hal ini berarti secara keseluruhan pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh PUSKESMAS Kecamatan Kaliangkrik yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* cukup memuaskan.

Berdasarkan diagram kartesius faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah:

- a. Pemanfaatan teknologi
- b. Ketelitian
- c. Kejelasan standar
- d. Kemampuan menggunakan alat
- e. Keahlian menggunakan alat
- f. Sopan santun dalam pelayanan

Adapun faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B dan perlu dipertahankan prestasinya adalah:

- a. Penampilan petugas
- b. Kemudahan proses
- c. Kedisiplinan petugas
- d. Kemudahan akses
- e. Kecermatan
- f. Ketepatan pelayanan
- g. Kepastian biaya

Adapun faktor-faktor yang seharusnya dilakukan secara sedang-sedang saja karena dianggap kurang penting oleh masyarakat (pasien) adalah adalah:

- a. Ketepatan dalam pelayanan
- b. Jaminan biaya pelayanan
- c. Jaminan legalitas pelayanan
- d. Keramahan melayani masyarakat
- e. Tidak membeda-bedakan pasien

Adapun faktor-faktor yang sudah dilakukan dengan sangat baik bahkan cenderung berlebihan karena dianggap kurang penting oleh pasien adalah

- a. Kebersihan, kenyamanan, dan kerapian
- b. Kelengkapan peralatan
- c. Jadwal pelayanan
- d. Daya tanggap terhadap penyakit
- e. Kejelasan Prosedur
- f. Kejelasan informasi
- g. Ketepatan diagnose dan perawatan
- h. Respon terhadap pelayanan
- i. Mendahulukan kepentingan umum
- j. Penghargaan terhadap pasien

G. PENUTUP

a) Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan/kesesuaian responden dari masing-masing dimensi diperoleh sebagai berikut:
 - a. Tingkat kesesuaian atau kepuasan dari dimensi *tangible* adalah sebesar 86,24% berarti pasien merasa cukup puas
 - b. Dimensi *reliability* ini mempunyai nilai kesesuaian sebesar 80,61% yang berarti pasien merasa kurang puas

- c. Pada dimensi *responsiveness* secara keseluruhan pasien merasa cukup puas dengan nilai kesesuaian sebesar 86,83%.
- d. Pada dimensi *assurance* pasien merasa cukup puas dengan nilai kesesuaian sebesar 84,08 %.
- e. Dari hasil perhitungan yang ada dimensi *emphaty* mendapatkan nilai kesesuaian sebesar 85,93 % yang berarti pelanggan merasa cukup puas.

Secara keseluruhan pelanggan dalam penelitian ini merasa cukup puas dengan kinerja yang diterima dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan penilaian sebesar 84,74%.

2. Berdasarkan diagram kartesius faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah:

- a. Pemanfaatan teknologi
- b. Ketelitian
- c. Kejelasan standar
- d. Kemampuan menggunakan alat
- e. Keahlian menggunakan alat
- f. Sopan santun dalam pelayanan

Adapun faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B dan perlu dipertahankan prestasinya adalah:

- a. Penampilan petugas
- b. Kemudahan proses
- c. Kedisiplinan petugas
- d. Kemudahan akses
- e. Kecermatan
- f. Ketepatan pelayanan
- g. Kepastian biaya

b) Rekomendasi

Berikut saran yang penulis sampaikan yang mungkin bermanfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, pihak PUSKESMAS Kecamatan Kaliangkrik harus lebih memanfaatkan teknologi untuk melakukan pemeriksaan kepada pasien.
2. Dalam hal ketelitian dalam pemeriksanaan, pegawai atau petugas PUSKESMAS harus lebih teliti lagi dalam melakukan pemeriksaan untuk menghindari adanya kesalahan, karena hal ini menyangkut nyawa seseorang, ketelitian dapat ditingkatkan dengan tidak terlalu cepat dalam mengambil diagnose terhadap keluhan pasien, jika perlu dilakukan uji laboratorium untuk memperoleh hasil yang lebih teliti dan akurat.
3. Harus adanya kejelasan standar pelayanan, seperti pembatasan waktu dalam proses pendaftaran perlu diperhitungkan untuk satu pasien dibutuhkan waktu berapa menit, untuk mengurangi antrian pada saat pendaftaran, sesuai dengan standar pelayanan minimal
4. Untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat dibutuhkan pelatihan dan pendidikan bagi petugas PUSKESMAS hal ini dikarenakan perkembangan

teknologi kesehatan semakin lama semakin maju dan untuk memberikan pelayanan yang maksimal maka petugas juga dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian yang maksimal juga.

5. Petugas PUSKESMAS harus bersikap tamah dan sopan kepada masyarakat selaku pasien dengan menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Dengan adanya sikap sopan santun menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PENERBIT Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Penerbit Madiun: Politeknik Madiun.
- Kottler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, edisi kesebelas, jilid I, Penerbit PT. Indeks Gramedia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Non Buku

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003.