

**PELAYANAN PUBLIK  
PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)  
BERANGAS KECAMATAN ALALAK  
KABUPATEN BARITO KUALA**

Muhammad Jamili  
E-mail: [Jamili.stiabb@gmail.com](mailto:Jamili.stiabb@gmail.com)

STIA BINA BANUA BANJARMASIN

**ABSTRACT**

The development of population and settlements in this region since 2 decades ago demands to be fulfilled by other aspects, especially the basic needs of the community such as aspects of education, health, social and religious facilities. The influence of the construction of road infrastructure including the development of population and settlements, and this all impacts on the demands for the availability of public facilities such as public health facilities. Starting from this all research needs to be done whether public health services have followed the progress of the community itself.

The purpose of this study was to determine the public services provided by Puskesmas to community members. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach that is describing or describing the state of the Berangas Community Health Center in Alalak District.

The results showed that the Berangas Health Center in providing health services to the general population could be said to be quite good. However, there are some complaints from the public regarding public services at the Berangas Health Center, among others, the services are considered to be slow, and this is caused by the lack of discipline of the staff in the determination of service hours listed at the Puskesmas. community members.

Keyword: Service quality, health care, community

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan penduduk pada suatu wilayah membawa pengaruh yang luas pada aspek lain dalam kelanjutan hidup manusia. Kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk hidup yang mutlak harus dipenuhi adalah merupakan bagian tanggung jawab suatu pemerintahan dalam suatu negara. Kebutuhan dasar dengan bertambahnya penduduk suatu wilayah misalnya akan menuntut ketersediaan lahan untuk pemukiman, ketersediaan prasarana dan sarana pendidikan, transportasi, lapangan kerja, keamanan, ketertiban dan juga kesehatan.

Pembangunan kesehatan baik dari segi aspek kuantitas satuan pelayanan kesehatannya maupun dari aspek kualitas oleh pemerintah dari tahun ketahun terus ditingkatkan. Yang sebelum tidak tersedia Rumah Sakit sekarang sudah disediakan Rumah Sakit, yang sebelumnya tidak tersedia pusat Kesehatan Masyarakat disebuah Desa sekarang sudah disediakan, yang sebelumnya belum tersedia tenaga medis seperti dokter desa, bidan desa sekarang oleh pemerintah mulai dipenuhi. Semua itu merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah suatu negara sebagai penerima mandat dari rakyat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai yang diamanahkan undang-undang.

Kelurahan Berangas Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala adalah sebuah wilayah yang secara geografis beradaditepi sungai Alalak dan berdekatan dengan Sungai Barito serta pada sebelah selatannya berbatasan dengan wilayah Kota Banjarmasin. Sejak tahun 1990 – an dibangun akses jalan darat sehingga terhubung dengan jalan Tran Kalimantan diwilayah timurnya. Keberadaan jalan trans Kalimantan ini ternyata berimbas terhadap aspek lain seperti perkembangan masyarakat diwilayah ini, terutama dari aspek perkembangan penduduk dan pemukiman masyarakat.

Masyarakat Berangas pada awalnya adalah masyarakat yang homogen, dalam pengetahuan lain warga masyarakat yang tinggal diwilayah berangas ini adalah masyarakat asli, yang secara turun temurun tinggal diwilayah ini, namun akhir – akhir ini sudah tidk demikian kondisinya. Mereka yang tinggal atau berdomisili diwilayah Berangas adalah mereka yang bukan lagi penduduk asli Berangas, namun dari beragam suku baik dari wilayah Kaliman selatan ini sendiri maupun dari luar pulau Kalimantan, dan juga adalah mereka

yang bekerja di Banjarmasin dan sekitarnya dikarenakan lahan pemukiman di Kota Banjarmasin sudah mulai habis maka inpassi penduduk adalah wilayah yang dekan dengan wilayah Kota Banjarmasin namun masih jarang penduduknya dan atau masih ada lahan yang bias dijadikan pemukiman warga.

Perkembangan penduduk dan pemukiman pada wilayah ini sejak 2 dasawarsa yang lalu menuntut dipenuhi aspek lain terutama kebutuhan dasar warga masyarakat seperti aspek pendidikan, kesehatan sarana sosial dan keagamaan. Pemenuhan dan perkembangan aspek tersebut hingga saat ini sudah sangat terasa baik infrastruktur maupun sufrastrukturnya, misalnya dulunya desa sekarang menjadi sebuah kelurahan, dulunya hanya satu desa sekarang dimekarkan menjadi dua atau tiga desa. Prasarana transportasi yang dulunya hanya dapat dicapai melalui sungai sekarang sudah jalan beraspal, dulunya hanya ada satu sekolah dasar sekarang sudah ada beberapa sekolah dasar bahkan sekolah tingkat pertama. Begitu pula dengan sarana peribadatan masyarakat, dulunya hanya ada mushola atau mesjid hanya ada satu sekarang sudah bertambah, dulunya tidak ada aliran listrik dan PDAM sekarang dialiri.

Begitu pula dengan pembangunan aspek kesehatan masyarakat, dulunya hanya ada sebuah puskesmas dengan pelayanan minimal, sekarang sudah jauh lebih baik dan lengkap.

Beranjak dari ini semua perlu dilakukan penelitian apakah pelayanan publik bidang kesehatan ini sudah mengikuti kemajuan masyarakat itu sendiri.

Tujuan Penelitian ini adalah ntuk mengetahui pelayanan publik yang diberikan Puskemas terhadap warga masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. (Soetopo 2009 :4).

Pelayanan umum (public service) dalam dunia modern merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Dibidang pemerintahan masalah pelayanan juga tidak kalah penting bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan.

## B. Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik menurut LAN (2004:17) adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Dwiyanto ( 2009 : 17) mendefinisikan pelayanan publik dalam arti umum dan luas. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

SK Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok yaitu :

Pertama, Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh, KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, SIM, STNK, BPKB, IMB, Parpos dan sebagainya.

Kedua, Kelompok Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

Ketiga, Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan jasa transportasi, pos dan sebagainya.

## C. Karakteristik Pelayanan Publik

Berbagai bentuk pengelolaan organisasi pelayanan public tersebut penyediaan pelayanan public yang dikelola oleh pemerintah pada dasarnya memiliki karakteristik : (1) memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, (2) memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (wide stakeholders), (3) memiliki tujuan social, (4) dituntut untuk akuntabel kepada public, (5) memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan (complex and debated performance indicators), serta (6) seringkali menjadi sasaran isu politik.

## D. Kriteria Kinerja Pelayanan

Berdasarkan Kep. MenPAN No 63 Tahun 2003 kriteria pelayanan adalah :

Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

Reliabiliti, meliputi konsisten dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu

Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan, waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi suatu yang perlu segera diberitahukan

Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi melalui telepon atau internet. Oleh karena itu lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.

Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret, sebaliknya pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh pelanggan melalui kontak langsung.

Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan dapat memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, antara usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.

Kejelasan dan Kepastian, yaitu mengenai tata cara rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan jasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan.

Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Selanjutnya Soetopo (2009 ;66) mengatakan bahwa terdapat beberapa kesamaan ukuran mutu pelayanan yang sering dijumpai diberbagai bidang kajian yaitu :

1. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standart
2. Pegawai pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan
3. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi sarana dan prasarana yang memadai
4. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik
5. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan
6. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pegawai pelayanan
7. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan..

Selanjutnya pendapat lain mengenai dimensi atau atribut dalam perbaikan pelayanan yaitu : 1) Ketepatan waktu pelayanan 2) Akurasi pelayanan 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan 4) Tanggung jawab 5) Kelengkapan 6) Kemudahan mendapat pelayanan 7) Variasi Model pelayanan 8) Pelayanan pribadi 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan 10) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Menurut Elhaitammy dalam Ciptono (2010:23) secara garis besar ada 4 unsur pokok dalam service excellence atau pelayan yang unggul adalah :

1. Kecepatan (service ability)
2. Ketepatan (accuracy)
3. Keramahan (courtesy)
4. Kenyamanan (convnience)

#### E. Kesehatan

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 yang dimaksud dengan kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan social yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

### **METODE PENELITIAN**

Tempat penelitian adalah Puskesmas Berangas beralamat Jl. Berangas Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala, waktu penelitian pada bulan September 2019.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menggambarkan atau mendiskripsikan keadaan Puskesmas Berangas Kecamatan Alalak.

Dalam penelitian ini data dianalisa secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh dipaparkan atau dideskripsikan dan selanjutnya ditarik suatu kesimpulan untuk menemukan jawaban atau hasil akhir dari penelitian.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### A. Situasi dan Kondisi Pelayanan Puskesmas Berangas

Dari hasil kunjungan peneliti beberapa kali ke Puskesmas Berangas, suasana pelayanan pada puskesmas bisa dikatakan cukup ramai oleh warga masyarakat yang datang untuk berobat. Fisik bangunan puskesmas ini cukup representatif berada ditepi jalan Raya Berangassehingga memudahkan akses bagi warga yang mengunjunginya. Pada ruang dalam puskesmas ini terdapat beberapa bangku pada ruang tunggu untuk warga yang berobat serta dipasang beberapa poster petunjuk pelayanan dan poster kesehatan. Disamping itu pula disudut bagian dalam puskesmas terdapat area bermain anak disediakan bagi anak-anak pasien saat ketika mereka menunggu giliran pelayanan. Halaman depan puskesmas cukup luas untuk tempat parkir kendaraan warga yang berkunjung, namun kondisinya masih berupa lahan biasa, belum dilapisi paving blok atau dicor semen sehingga kalau musim hujan tidak becek.

Dikatakan oleh Kepala Puskesmas Berangas bahwa dahulunya puskesmas ini bertempat di muara Sungai Alalak, namun karena sudah dianggap kurang

representatif fisik dan luas bangunannya maka pada tahun 20012 dibangunlah puskesmas ditempat ini.

Pelayanan puskesmas ini ada dua kategori, yaitu pelayanan rawat inap dan juga pelayanan rawat jalan. Untuk pelayanan rawat jalan bagi masyarakat tidak dipungut biaya hal ini sesuai Perda Pemerintah Daerah Kabupaten Bariito Kuala,, namun untuk rawat jalan bagi masyarakat dikenakan biaya yang sudah ditentukan tarifnya. Pelayanan Puskesmas Berangas ini pelayanannya tidak hanya dipusatkan pada pelayanan kesehatan dipuskesmas ini, namun pihak puskesmas juga memberikan penyuluhan serta motivasi kewarga masyarakat untuk mengelola lingkungan yang bersih agar kesehatan tetap terpelihara.

#### B. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Berangas

Seperti data yang sudah dikemukakan dimuka pelayanan Puskesmas Berangas ini dimulai pukul 08.00 pagi. Bagi warga masyarakat yang ingin berobat sudah bisa mendaftar dan atau mengambil nomor antrian pada loket pendaftaran. Jenis pelayanan dipuskes ini sudah cukup memadai sebagai basic pelayanan Kesehatan masyarakat, ditunjang sejumlah tenaga medis terutama tenaga perawat dan bidan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga masyarakat yang datang di Puskesmas Berangas mengenai pelayanan yang diberikan terhadap warga adalah sebagai berikut :

Warga masyarakat perempuan JU umur 50 tahun mengatakan bahwa pelayanan Puskesmas Berangas sudah cukup baik, dan datang berobat kesini sudah beberapa kali dan Alhamdulillah sembuh. Datang berobat kesini aku cukup mendaftar dan mengambil nomor antrian, kemudian menunggu hingga dipanggil untuk dilayani / diperiksa. Tempatnya tunggunya atau tempat pemeriksaannya cukup nyaman serta tidak dipungut bayaran”.

Warga masyarakat perempuan KS umur 30 tahun mengatakan “ aku berobat hari ini karena sakit kulit, dan datang kepuskesmas ini sudah beberapa kali tapi dahulu sakitku yang lain. Pelayanan puskesmas ini umumnya sudah cukup baik, namun pelayanan pada bagian pengambilan obat / farmasi kurang ramah terhadap pasien yang datang”.

Warga masyarakat perempuan RI umur 27 tahun mengatakan yang berobat hari ini aku membawa anakku lagi sakit perut, sebaiknya puskesmas Berangas ini diadakan juga dokter spesialis, seperti sepesialis anak atau spesialis lainnya, sehingga pelayanan kesehatan bagi warga lebih terarah dan ditangani oleh tenaga yang kompeten pada bidangnya. Pelayanan disini sudah cukup baik, namun karena tenaga dokternya terbatas maka kita harus mengantri untuk dilayani.

Warga masyarakat perempuan ER umur 37 tahun mengatakan pelayanan umum puskesmas ini sudah bagus, dan ruangnya sudah nyaman untuk menunggu, namun kita menunggu antrian agak lama padahal aku datang mulai pagi tadi. Sebaiknya pegawai puskesmas ini datang juga tepat waktu supaya pelayanan cepat.

Warga masyarakat laki-laki TI umur 35 tahun mengatakan aku datang kesini mulai pagi tadi, sampai jam ini belum dipanggil, berobat ke Puskesmas Berangas ini sebelumnya sudah pernah, namun jam kerja perawat dan dokter molor, padahal aku sibuk juga bekerja sehingga untuk berobat ini saja harus membuang waktu. Sebaiknya para pegawai pelayanan disini tepat waktu, disiplin supaya

pelayanan dapat dilaksanakan lebih cepat. Sebaiknya puskesmas ini diadakan dokter spesialis yang memberikan perawatan khusus bagi warga masyarakat.

Pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan amanah dari konstitusi, betapa tidak rakyat sebagai pemilik kedaulatan negeri ini berhak untuk memperoleh pelayanan dari lembaga pemerintah yang disertai mandat oleh rakyat untuk melayani kebutuhannya.

Individu selaku bagian masyarakat yang mendiami wilayah Negara Indonesia yang berhak mendapatkan pelayanan publik sangatlah heterogen. Latar belakang sosial budaya, adat istiadat, pendidikan, ekonomi berbeda serta hal-hal lain yang membedakan satu sama lain selanjutnya berpengaruh terhadap sesuatu gejala yang ditemuinya. Dalam hal mempersepsikan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terhadap diri masing-masing juga berbeda.

Puskesmas Berangas sebagai salah satu satuan pelayanan kesehatan dari pemerintah daerah Kabupaten Barito Kuala dari masa kemasa terus mengadakan pembenahan dan perbaikan, agar kesehatan masyarakat diwilayah ini terus meningkat.

Setiap hari sepanjang waktu pelayanan kesehatan di puskesmas Berangas ini selalu didatangi warga untuk memperoleh pelayanan kesehatan, keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan nyaman seperti konsep teori pelayanan publik diatas adalah merupakan dambaan bagi setiap warga masyarakat.

Masing-masing individu warga masyarakat pada dasarnya memiliki aktivitas dan kesibukan tersendiri dalam kesehariannya, baik sebagai pekerja untuk lingkungan sendiri ataupun sebagai pekerja pada orang lain. Berkenaan dengan hal ini maka kecepatan pelayanan terhadap dirinya merupakan keinginan setiap warga masyarakat, dengan demikian setelah urusan berobat pada puskesmas sudah selesai mereka dapat melanjutkan aktivitas sebagai pekerja untuk memenuhi kebutuhan kesehariannya. Namun apabila

warga masyarakat harus antri sedangkan petugas belum datang, maka wajar kalau mereka mengluhkannya karena pelayanan yang lambat.

Keakurasian pelayanan publik yang diterima individu masyarakat sangat mereka dambakan, karena dengan demikian waktu, tenaga dan dana yang mereka keluarkan tidak sia-sia. Ketepatan analisis penyakit, pemberian tindakan, pemberian obat dan pengarahan menghasilkan kesehatan warga masyarakat itu sendiri, kalau ini terjadi maka dipastikan warga masyarakat itu tidak kembali untuk meminta pelayanan kesehatan, dengan demikian mereka bisa dapat focus terhadap aktivitasnya.

Bagian yang tidak kalah pentingnya dalam pelayanan publik oleh lembaga pemerintah adalah sikap ramah para pegawai dalam memberikan layanan terhadap warga masyarakat. Nilai dan rasa dari sikap ramah itu ada berada pada lingkungan dimana mayoritas orang menginginkan dan atau biasa dari sikap tersebut. Misalnya orang yang terbiasa pada lingkungan orang yang bersuara keras atau nyaring, maka bagi orang itu adalah hal yang biasa, namun tidak demikian halnya dengan orang yang terbiasa pada lingkungan berkata lemah lembut.

Dalam hal pelayanan publik bijak rasanya apabila individu pegawai yang melayani masyarakat menyelami kebiasaan lingkungan setempat, terutama dalam aktivitas berkomunikasi. Masyarakat yang tinggal diwilayah Berangas

kesehariannya terbiasa berkomunikasi dengan bahasa dan suara yang agar rendah, apabila suatu saat mereka menemui orang dengan keras atau agak nyaring maka hal ini mereka mempersepsikan sikap yang kurang ramah.

Merupakan kodrat bagi setiap manusia bahwa ia selalu menginginkan kenyamanan dan atau kondisi yang menyenangkan kapanpun dan dimanapun ia berada. Puskesmas sebagai satuan pelayan kesehatan masyarakat mutlak memberikan pelayanan yang dinilai nyaman oleh warga masyarakat. Nyaman mengunjunginya, nyaman wadah parkir kenderaannya, nyaman ruang tunggu, nyaman tempat duduknya, nyaman toelitnya nyaman prosedurnya, nyaman lingkungannya. Kenyamanan-kenyamanan yang dirasakan warga masyarakat ketika datang berobat ke puskesmas adalah bagian dari pelayanan prima dari pelayanan publik. Hal ini dikemukakan karena warga masyarakat yang datang kepuskesmas adalah mereka yang sebagian besarnya karena sakit dan segera untuk

diobati, apabila lingkungan pelayanan dirasakan tidak nyaman tidak menutup kemungkinan akan menambah beban sakitnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan kajian dokumen pada Puskesmas Berangas maka dapat diambil kesimpulan bahwa Puskesmas Berangas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada warga masyarakat secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun ada beberapa keluhan masyarakat berkenaan dengan pelayanan publik di Puskesmas Berangas ini antara lain pelayanan yang dinilai masih lambat, dan ini disebabkan oleh kurang disiplinnya petugas pada ketentuan jam pelayanan yang tertera di Puskesmas. Disamping itu pula masih ada oknum petugas yang dinilai kurang ramah dalam melayani warga masyarakat. Harapan masyarakat agar pada Puskesmas Berangas tersedia pelayanan dokter spesialis yang dapat menangani penyakit secara khusus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Lukman, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan STIA LAN Press. Jakarta

Standart Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan, Edisi Revisi, 2009,  
Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen  
Kebijakan Dan Pelayanan, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta

Sianipar, 1998. Manajemen Pelayanan, Bumi Aksara, Jakarta

Soetopo, 2009. Manajemen Pelayanan Publik, Rieneka Cipta, Jakarta