

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI *CITIZEN'S CHARTER* DI UPTD
PUSKESMAS KEPANJENKIDUL
KOTA BLITAR**

Ajeng Ayu Safitri

12040674215 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, Universitas Negeri Surabaya) ajengayusafitri37@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mendorong pemerintah untuk melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan tersebut salah satunya diwujudkan dalam bentuk kontrak pelayanan atau *Citizen's Charter*. *Citizen's Charter* merupakan kontrak pelayanan yang berisikan kesepakatan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan mengenai waktu, biaya, prosedur, dan cara pemberian layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui *Citizen's Charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar. Pengukuran efektivitas pada penelitian ini dengan menggunakan enam indikator dari KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode insidental dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 99 pasien dari 5.110 populasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, kuesioner, dokumentasi, wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik melalui *Citizen's Charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar dapat dikatakan sudah sangat efektif. Dari pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa penilaian setiap sub variabel efektivitas pelayanan di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul memperoleh nilai efektivitasnya secara keseluruhan dengan presentase yaitu prosedur pelayanan sebesar 80,6%, waktu penyelesaian sarana yang bisa diberikan yaitu pemberian banner yang berisi tentang prosedur pelayanan, penambahan petugas untuk memberikan informasi mengenai alur pelayanan bagi pasien baru serta penambahan jumlah tenaga ahli.

Kata kunci : efektivitas, pelayanan, *Citizen's Charter*

Abstract

The bad quality of health services are still being felt until now, encourage the government to future improve the the quality of service. These efforts manifested in the form of *Citizen's Charter*. *Citizen's Charter* is a service contract that contains an agreement between the service provider with service users about the time, type, cost, procedures and manner of service delivery. This study aims to determine and analyzing Service Effectiveness Trough *Citizen's Charter* in UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar. Measurement of effectiveness in this study uses six indicators of mininte's decision No.63 of 2003, namely Service Procedure, Completion time, Coas of Service, Product Service, Facilities and Infrastructure, and the last is Competence in Providing Service Officer. This research is descriptive quantitative research. Sampling techniques in this study use sampling method by using slovin abbreviation. This sample in this study took 99 of 5.110 population. Data techniques are observation, questioner, documentation and interview. This result showed that service effectiveness Trough *Citizen's Charter* in UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar can be said to have been very effective of test validity, reliability and descriptive statistical analysis generated that sassesment on each sub-variabel effectiveness of service in UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar, Service Procedure 80,6%, Completion time 81,8%, Cost of Service 98,8%, Product Service 84,2%, facilities and infrastructure 87,1%, Competence in Providing Service Officer 87,9%. The suggestion given by researcherincluded need to increas service related with Service Procedure by using banner about service plot, deserve oficer to give information abaout procedure for new patient and increas the number of experts.

Keyword : Effectivity, Service, *Citizen's Charter*

PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat harus bisa memberikan pelayanan secara efektif, efisien, profesional, terbuka atau transparan dan adil. Pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, tidak berbelit – belit, serta waktu penyelesaian layanan yang relatif cepat.

Salah satu pelayanan yang paling penting bagi kehidupan masyarakat yaitu pelayanan dibidang kesehatan. Hal ini disebabkan karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 pasal 5 tahun 2009 tentang kesehatan menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Wujud dari pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah adalah pelayanan melalui Rumah sakit atau puskesmas yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Buruknya pelayanan kesehatan yang sering dikeluhkan oleh pasien yaitu seperti sikap dokter dan perawat yang kurang ramah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kelambanan dalam proses pelayanan, persediaan obat – obatan yang terbatas bahkan tidak lengkap, tarif pelayanan yang mahal dan sebagainya (Siagian, 2003). Hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan upaya peningkatan layanan publik khususnya dalam bidang kesehatan. Upaya tersebut salah satunya diwujudkan dalam bentuk kontrak pelayanan atau *Citizen's Charter*. *Citizen's Charter* tidak hanya diterapkan pada Rumah Sakit saja, tetapi juga pada puskesmas. Kontrak pelayanan ini berisi tentang kesepakatan antara dua belah pihak, yaitu penyedia layanan dengan pengguna layanan atau *stakeholder* mengenai jenis, prosedur, biaya, waktu dan cara pemberian layanan sesuai dengan standar. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan publik sebagai pusat perhatian. *Citizen Charter* merupakan salah satu *tool* atau alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas berdasarkan kontrak

pelayanan antara puskesmas sebagai *provider* dan masyarakat sebagai konsumen. Penerapan *Citizen's Charter* di Puskesmas memerlukan peranan pemerintah dan masyarakat yang seimbang dan serasi, agar pelayanan kesehatan di puskesmas dapat terus ditingkatkan. Salah satu Puskesmas yang menerapkan *Citizen's charter* adalah Puskesmas Pembantu Bendo yang berada di Kecamatan Kepanjenkidul. Puskesmas Bendo pada tahun 2007 beralih fungsi menjadi Puskesmas induk dan berubah nama menjadi UPTD Puskesmas Kepanjenkidul. UPTD Puskesmas Kepanjenkidul ini merupakan salah satu puskesmas percontohan dalam melembagakan kontrak pelayanan atau *Citizen's Charter* di Jawa Timur oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada (PSKK) UGM yang bekerjasama dengan Pemerintah Kota Blitar pada tanggal 22 Juli 2003 yang tertuang dalam Laporan Pelembagaan Kontrak pelayanan (*Citizen's Charter*) Puskesmas Bendo tahun 2004.

Penerapan *Citizen's Charter* ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pelayanan yang kurang maksimal, mulai dari aspek perilaku penyedia layanan seperti kurang ramahnya petugas loket, tidak adanya salam dan sapaan dari perawat, bidan, dan dokter kepada pasien, seragam dan atribut petugas yang tidak lengkap, sarana dan prasarana kesehatan yang kurang memadai, dan tingkat kebersihan di lingkungan Puskesmas yang masih rendah.

Salah satu upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul adalah dengan cara pelembagaan *Citizen's Charter* yang mendorong penyedia layanan, pengguna layanan dan pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Pelembagaan kontrak pelayanan atau *Citizen's charter* mempertimbangkan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, dan *stakeholder* dengan tujuan membuat pelayanan menjadi lebih responsif, transparan dan akuntabel (Dwiyanto, 2008).

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Efektivitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan *Citizen's Charter* Di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar.”

Penelitian ini menggunakan teori dari KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standart Pelayanan

Publik yang berisi tentang enam indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Prosedur pelayanan dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Indikator prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik serta Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (LAN dalam Hardiansyah:2011).

Standar pelayanan diatas merupakan salah satu pedoman dalam memberikan pelayanan publik oleh pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Citizen's Charter adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan publik sebagai pusat perhatian. Kebutuhan dan kepentingan pelanggan menjadi pertimbangan utama. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, waktu dan biaya harus jelas sehingga kebutuhan dari pengguna layanan dapat diakomodasi (Dwiyanto:2008).

METODE

Penelitian dengan judul mengetahui efektivitas pelayanan publik melalui penerapan *Citizen's charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi atau tempat penelitian merupakan daerah yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melakukan penelitian. Objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Puskesmas Kepanjenkidul Blitar.

Populasi pada penelitian ini didapatkan dari jumlah seluruh masyarakat pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 5.110 orang, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1.	Januari	690
2.	Februari	758
3.	Maret	813
4.	April	686
5.	Mei	644
6.	Juni	410
7.	Juli	426
8.	Agustus	399
9.	September	284
	Jumlah	5.110

Sumber: Laporan LB4 Puskesmas Kepanjenkidul Tahun 2015

Dari jumlah populasi pasien akan dijadikan sample populasi menggunakan rumus Slovin dengan presentase tingkat kesalahan 5%.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota

sampel yang

diteliti (Tingkat kesalahan dalam sampling ini 5%).

Sehingga dapat dirumuskan :

$$n = \frac{5110}{1 + 5110(0.01)}$$

$$n = 98,08 = 99$$

Jadi dapat diketahui dari hasil perhitungan diatas, bahwa sampel yang akan diambil yaitu sebanyak 99 pengguna layanan kesehatan dengan tingkat kesalahan sebesar 5%.

Kriteria Interpretasi Skor

No.	Kriteria interpretasi skor	Kategori	nilai
1	81% - 100%	Sangat efektif	5
2	61% - 80%	Efektif	4
3	41% - 60%	Cukup efektif	3
4	21% - 40%	Kurang efektif	2
5	0% - 20%	Sangat kurang efektif	1

Sumber : Riduan (2010)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria Responden

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden yaitu pengguna layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar sebanyak 99 orang sampel. Sebagai sumber utama dalam penelitian ini maka kuesioner harus melalui uji validitas dan uji reliabilitas agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing – masing instrumen sebagai alat ukur variabel. Langkah selanjutnya yaitu menganalisis jawaban dari kuesioner setelah data diolah dan dideskripsikan melalui tabel. Deskripsi pada tabel nantinya diterjemahkan dalam kalimat untuk mempermudah pembaca memahami hasil penelitian.

Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Kuisiонер	R Hitung	R tabel	Keterangan
1	0,908	0,463	Valid
2	0,898		Valid
3	0,893		Valid
4	0,884		Valid
5	0,889		Valid
6	0,873		Valid
7	0,869		Valid
8	0,846		Valid
9	0,861		Valid
10	0,857		Valid
11	0,855		Valid
12	0,853		Valid
13	0,852		Valid
14	0,853		Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2015

Penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan program SPSS 16.0 for Windows dengan hasil sebagai berikut :

Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Item
.882	14

Sumber : data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan output diatas dapat diktau bahwa nilai Cronbach's Alpha dari instrumen kuesiner milik peneliti menunjukan angka 0,882 dari total 14 item pertanyaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kriteria dataa reliabel yang disajikan diatas terpenuhi dengan pembuktian bahwa Cronbach's Alpha yang sebesar 0,889 > 0,463 dengan taraf signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan menjadi variabel efektivitas adalah reliabel.

Dari hasil temuan di lapangan terdapat beberapa karakteristik tentang responden yang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	15 – 25 tahun	7 orang	7.07 %
2	26 – 35 tahun	12 orang	12.12 %
3	36 – 45 tahun	27 orang	27.28 %
4	46 – 55 tahun	43 orang	43.43 %
5	>55 tahun	10 orang	10.01 %
Jumlah		99 orang	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2015

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Perempuan	74 orang	74.74%
2.	Laki – laki	25 orang	25.26%
Jumlah		99 orang	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2015

Dari data diatas dapat diketahui bahwa klasifikasi responden pada penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 46 – 55 tahun dan berjenis kelamin perempuan.

Efektivitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul

Menurut KEPMENPAN No.63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya memenuhi enam indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Prosedur pelayanan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat penerima layanan. Dalam indikator ini terdapat 3 sub indikator yaitu kesesuaian, kepastian dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan tersebut. Pada indikator prosedur ini didapatkan hasil sebesar 80,6% yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Kepanjenkidul sudah efektif.

Indikator kedua adalah waktu penyelesaian yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Pada indikator ini didapatkan prosentase sebesar 81,8% menyatakan sangat efektif. Jadi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Kepanjenkidul sudah tepat waktu sesuai dengan yang tertera pada kontrak pelayanan atau *Citizen's Charter*.

Indikator ketiga yaitu biaya pelayanan. Biaya pelayanan ini termasuk tarif pelayanan termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Pada indikator ini didapatkan prosentase sebesar 98,8% menyatakan sangat efektif, dimana biaya pelayanan yang ada sudah ditetapkan sehingga pasien yang ingin berobat sudah bisa mengetahui berapa biayayang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan.

Indikator keempat mengenai produk pelayanan. Produk pelayanan ini memiliki tiga sub indikator yaitu keamanan, keterbukaan dan kepuasan pelayanan. Dari ketiga sub indikator ini, didapatkan prosentase hasil sebesar 84,2% yang menunjukkan bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah sangat efektif.

Indikator kelima yaitu sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 99 responden, pada indikator prosedur pelayanan mendapatkan prosentase sebesar 87,1% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan efektivitas pelayanan publik melalui *citizen's charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar sudah dapat memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan.

Indikator terakhir yaitu Kompetensi petugas pemberi layanan. Dari hasil penelitian yang didapatkan dari 99 responden, pada indikator prosedur pelayanan mendapatkan prosentase sebesar 87,9% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa

pelaksanaan pelayanan publik melalui *citizen's charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar memiliki petugas pemberi layanan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta sikap dan perilaku yang baik.

Adapun dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, maka langkah pertama yang dilakukan yaitu menghitung skor total jawaban variabel efektivitas pelayanan publik melalui Citizen's Charter di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar dengan cara menjumlah hasil akhir dari masing – masing indikator sebagai berikut :

Jumlah Skor Variabel Efektivitas Pelayanan Pelayanan Publik melalui Citizen's Charter di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar

No.	Indikator	Skor Yang Diperoleh	Skor Ideal	Presentase Efektivitas
1	Prosedur Pelayanan	1.197	1.485	80,6%
2	Waktu Pelayanan	405	495	81,8%
3	Biaya Pelayanan	489	495	98,8%
4	Produk Pelayanan	1273	1.485	84,2%
5	Sarana dan Prasarana Pelayanan	1.293	1.485	87,1%
6	Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	1.306	1.485	87,9%
Total		5.963	6.930	86,73%

Sumber : data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa skor total yang diperoleh pada variabel efektivitas pelayanan publik melalui *citizen's charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar sebesar 5963 dan skor ideal 6.930. Langkah selanjutnya yaitu menghitung skor jawaban variabel dalam bentuk prosentase, adapun penghitungannya sebagai berikut :

$$\text{skor jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{skor jawaban} = \frac{5963}{6930} \times 100\%$$

$$\text{skor jawaban} = 86,04\%$$

Setelah diketahui skor jawaban yaitu 86,04% maka tahap selanjutnya yaitu memasukkan skor tersebut kedalam kelas interval kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

Kelas Interval Kriteria Interpretasi Skor

Kategori	Nilai Interval	Prosentase Variabel
Sangat Efektif	81% - 100%	86,04%
Efektif	61% - 80%	
Cukup Efektif	41% - 60%	
Kurang Efektif	21% - 40%	
Sangat Kurang Efektif	0% - 20%	

Sumber : data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai prosesntase skor jawababn variabel efektivitas pelayanan publik melalui *citizen's charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar sebesar 86,04% termasuk dalam katategori sangat efektif. Jadi secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik melalui *citizen's charter* di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar sudan berjalan dengan baik dan sangat efektif

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan pada BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar dinyatakan sangat efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan prosentase sebesar 86,04% yang berada padi interval 81% - 100% dengan kategori sangat efektif.

Untuk mengukur tingkat efektivitas peneliti menggunakan KEPMENPAN No.63 tahu 2003 dengan 6 indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta keahlian petugas pemberi layanan. Adapun perolehan dari masing masing indikator yaitu indikator prosedur pelayanan sebesar 80,6%, indikator waktu pelayanan sebesar 81,8%, indikator biaya pelayanan sebesar 98,8%, indikator produk pelayanan sebesar 84,2%, indikator sarana dan prasarana sebesar 87,1% dan indikator keahlian petugas pemberi layanan sebesar 87,9% dengan prosentase skor total sebesar 86,04%.

Penelitian ini menunjukkan adalah bahwa penelitian efektivitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar melalui standar pelayanan dari KEPMENPAN No.63 tahun 2003 sudah sangat efektif dengan skor total jawaban diatas 81%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui *Citizen's Charter* Di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar” peneliti memberi masukan berupa saran kepada petugas UPTD Puskesmas Kepanjenkidul Kota Blitar untuk lebih memperhatikan beberapa hal terkait dengan pelayanan yang diberikan, yaitu :

1. Perlunya peningkatan terkait dengan prosedur pelayanan
2. Keterbukaan pelayanan dimana masih terdapat beberapa pasien yang baru pertama kali ke Puskesmas Kepanjenkidul tidak mengetahui urutan prosedur dan proses pelayanan yang ada.
3. Perlunya penambahahn jumlah tenaga medis

Masukan dan saran yang diberikan oleh peneliti demi perbaikan pelayanan yng ada di Puskesmas yaitu dapat dilakukan dengan cara:

1. Pemberian banner tentang prosedur dan alur pelayanan, sebagai wujud dari perbaikan dalam prosedur dan keterbukaan pelayanan.
2. Disedikannya petugas yang bertugas untuk memberikan pengarahn terhdap pasien yang baru pertama kali berobat.
3. Perlunya penambahahn jumlah tenaga medis untuk menunjang kinerja dan pemberian pelayanan di UPTD Puskesmas Kepanjenkidul.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Press University
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003
- Laporan LB4 Puskesmas Kepanjenkidul Tahun 2015
- Riduan. 2009. *Skala pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta