

SKRIPSI
KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA
PUSKESMAS KECAMATAN TABULAHAN
KABUPATEN MAMASA



DIANASARI H.S.PORE

F0120329

PRODI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Kebijakan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan
Tabulahan
Nama : Diana Sari H.S.Pore
Nim : F0120329
Program Studi : Ilmu Politik

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan, pada ujian akhir skripsi.

Majene, 06 Maret, 2025

Pembimbing I

Andi Nur Fiqhi Utami, S.IP,M.IP

NIP: 199308272019032022

Pembimbing II

Muhammad Syihabuddin Taufiq, M.A.P

NIP: 199410062022031007

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Thamrin Payanauri, M.Pd

NIP: 197001311998021005

SKRIPSI

KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN TABULAHAN

Disiapkan dan disusun oleh :

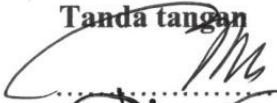
DIANA SARI H.S.PORE

NIM: F0120329

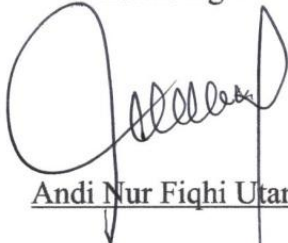
Telah diujikan didepan Dewan Penguji

Pada tanggal 06, Maret, 2025

Susunan Dewan Penguji:

Nama Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1. Prof.Dr. H,Burhanuddin, M.Si	Ketua Penguji	
2. Asriani, S.IP, M.Si	Penguji Utama	
3. Rahmatullah, S.Sos, M.Si	Penguji/Anggota	

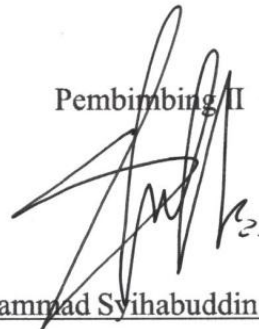
Pembimbing 1



Andi Nur Fiqhi Utami, S.IP, M.IP

NIP: 199308272019032022

Pembimbing II



Muhammad Syihabuddin Taufiq, M.A.P

NIP: 199410062022031007

ABSTRAK

Kebijakan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tabulahan. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tabulahan Kabupaten Mamasa, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kebijakan kesehatan pada layanan administrasi di Puskesmas Tabulahan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Adapun sumber informan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sumber informasi primer dan sumber informasi sekunder dengan jumlah responden sebanyak 85 orang. Metode pengumpulan informasi memakai survey (angket) serta dokumentas dengan teknik analisis data presentase

Hasil yang diperoleh dalam penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kebijakan layanan kesehatan pada pelayanan administrasi di Puskesmas Tabulahan mempunyai hasil baik, dapat dilihat dari hasil persentasi per indikator antara lain Kesederhanaan (69%), Kejelasan (63,15%), Kepastian Waktu (69,41%), Akurasi (67%), Keamanan (62%) Tanggung Jawab (71,76%), Kelengkapan Sarana dan Prasarana (73%), Kemudahan Akses (69%).

Kata kunci: Kebijakan, Pelayanan Kesehatan

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Dalam menjalankan aktivitas, manusia membutuhkan kesehatan tubuh atau kondisi kesejahteraan fisik, mental dan sosial yang lengkap. Kesehatan merupakan hal utama yang sangat penting bagi manusia. Manusia yang sehat akan menjalani kehidupan sehari-harinya dengan baik, sehingga kesadaran hidup sehat merupakan harapan bagi setiap manusia.

Manusia sebagai makhluk sosial cenderung hidup berkelompok atau membutuhkan interaksi satu sama lain. Interaksi akan terjadi bila ada kesamaan minat atau mempunyai sikap yang sama terhadap suatu hal. Perbedaan kepentingan akan menimbulkan sikap atau perilaku yang pada akhirnya akan mewarnai kehidupan kelompok yang terlibat. Selain itu, manusia juga tidak dapat dipisahkan dari organisasi karena manusia merupakan unsur yang selalu ada dalam setiap organisasi.

Salah satu makna yang terkandung dalam pengertian organisasi adalah adanya nilai-nilai kemanusiaan yang mendominasi dalam kegiatan organisasi. Artinya suatu organisasi dalam upaya mencapai tujuannya sangat bergantung pada manusia, karena sesempurna apapun aspek ekonomi dan teknologi, tanpa sumber daya manusia yang sangat baik akan sulit mencapai target organisasi. Unsur manusia dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu

menjalankan tugas melindungi dan melayani masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia jasa pelayanan publik. Negara mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya dalam pelayanan publik yang diatur oleh UUD 1945. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan, hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya adalah sikap sopan dan ramah dari pegawai yang bersentuhan langsung dengan konsumen dan kemampuannya dalam menyampaikan kepercayaan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, sarana dan prasarana yang memadai, biaya yang terjangkau sesuai tepat waktu dan memuaskan.

Informasi dari Badan kesehatan Dunia menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban setiap manusia. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang Dasar 1945 adalah pasal 28 ayat 3 dan undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa “ setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan”. Maka dari itu setiap orang atau masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Pemerintah telah menyediakan layanan kesehatan untuk masyarakat seperti lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama, yaitu Pusat

Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan kesehatan dasar, diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, perlu untuk meningkatkan pelayanan agar mampu bersaing, mampu berkembang dan mampu bertumbuh.

Permenkes No 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu kebijakan kesehatan yang diterapkan pada semua daerah di Indonesia. Kebijakan ini diterapkan untuk memperkuat penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui puskesmas untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional terkait kesehatan. Puskesmas sebagai pelaku kebijakan kesehatan yang berasal dari pemerintah sangat berperan dalam mengatur mutu pelayanan kesehatan meliputi penyediaan informasi untuk pengendalian kualitas pelayanan kesehatan seperti prosedur penanganan keluhan, fasilitas kesehatan dan pencapaian tujuan pelayanan kesehatan. Agung Saputra (2024)

Puskesmas Kecamatan Tabulahan merupakan unit pelaksanaan tingkat pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan diwilayah kerjanya yakni tingkat kecamatan. Di Kecamatan Tabulahan yang terdapat 16 (enam belas) Desa, 1 (satu) Kelurahan dan memiliki 1 (satu) Puskesmas yang berada didekat jalan poros Mamasa-Mamuju. Puskesmas Tabulahan terdapat beberapa layanan diantaranya sebagai berikut :

- 1) Pelayanan umum
- 2) Pelayanan rawat inap

- 3) Pelayanan UGD
- 4) Pelayanan poli gigi
- 5) Pelayanan gizi
- 6) Pelayanan poli KIA
- 7) Pelayanan Ibu bersalin
- 8) Pelayanan Ibu nifas
- 9) Laboratorium
- 10) Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi pada puskesmas merupakan salah satu langkah-langka yang dilalui untuk pembuatan surat-surat yang dibutuhkan pada setiap pengunjung/pasien untuk pemenuhan persyaratan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Pelayanan administrasi adalah tatacara dilakukan tulis menulis yang dilaksanakan secara berurutan teratur, tertib, terarah dan seragam serta mempunyai peranan dalam mendukung pelaksanaan dalam tugas pokok guna mencapai tujuan organisasi.

Namun, Jika dilihat dari keluhan masyarakat terhadap perilaku pegawai di Puskesmas Tabulahan terhadap pelayanan yang peneliti temui, keluhan yang banyak ditemui yaitu kurangnya disiplin waktu sehingga tidak sedikit pengunjung atau pasien yang mengeluh dikarenakan tidak ada yang memberikan arahan (petunjuk) untuk bagaimana langkah-langka yang harus dilakukan dalam pengurusan, terlebih pada pengurusan administrasi, juga pasien yang dibiarkan mengantri terlalu lama sehingga pengunjung/pasien merasa dirugikan karena waktu lebih banyak terbuang hanya untuk satu urusan tertentu saja. Terlebih lagi

pengunjung/pasien yang membutuhkan pelayanan cepat. Salah satu masyarakat kecamatan tabulahan, yang membutuhkan surat keterangan sehat untuk pendaftaran KPPS harus mencari puskesmas lain untuk pengurusan tersebut karena sudah lama menunggu tetapi belum dapat ditangani oleh petugas puskesmas tabulahan, disebabkan sebagian petugas belum ada terutama petugas yang bertugas di bagian administrasi, yang seharusnya sudah ada di puskesmas.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Tabulahan masih belum optimal, masih adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga menimbulkan penilaian dari masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut tentunya masyarakat mempersepsikan seberapa baik atau buruknya pelayanan puskesmas yang diberikan kepada masyarakat.

Dari pemantauan penelitian, masih terdapat beberapa pengunjung yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas puskesmas. Pertama, dari segi, ketidaktepatan waktu pegawai (kedisiplinan waktu), masyarakat dibiarkan antri terlalu lama, dan masih ditemukannya sikap pegawai yang kurang tanggap, perhatian/ramah dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas tentang pelayanan publik di puskesmas tabulahan penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Kebijakan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Tabulahan Kabupaten Mamasa**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas kebijakan pelayanan kesehatan pada layanan administrasi Puskesmas Kecamatan Tabulahan kabupaten Mamasa ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu Untuk mengetahui bagaimana kualitas kebijakan pelayanan kesehatan pada layanan administrasi Puskesmas Kecamatan Tabulahan Kabupaten Mamasa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau masukan bagi Puskesmas Tabulahan. Untuk dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung/pasien di Puskesmas Tabulahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam memahami dan mengkaji lebih dalam mengenai Kebijakan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Tabulahan.

b. Bagi masyarakat

Memberikan informasi tentang kebijakan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tabulahan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yaitu dijadikan sebagai faktor pendukung dalam penyelesaian penelitian penulis saat ini, terkhusus penelitian sebelumnya yang relevan untuk masalah dalam pembahasan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu sebagai berikut :

Siti Hulfiah (2012) ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS RAWAT INAP SIDOMULYO KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU.

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelayanan publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, questioner, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil pengukuran terhadap masing-masing indikator tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo dapat dinyatakan dalam kategori cukup baik.

Zedri, Ade (2011) ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di puskesmas kecamatan mandau kabupaten bengkalis dan apa saja faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan publik pada puskesmas kecamatan mandau kabupaten bengkalis. Teknik dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Yaitu suatu cara yang menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dan di analisis berdasarkan kenyataan atau menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan dan memiliki hubungan. Sehingga hasil bahwa pelayanan publik pada puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, kurang optimal.

Hasiman, Maria Grazia O., I. Nengah Suriata, and I. Dewa Nyoman Juniassa (2022) ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS RAWAT INAP DESA PAGAL.

Penelitian ini untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Puskesmas tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara. Setelah melakukan analisis, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Puskesmas Rawat Inap desa Pagal dalam kategori baik .

Nurhelda Riana (2013). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS MARIDAN KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku di Kabupaten Penajam Paser Utara Kaltim dan untuk mengetahui faktor penghambat para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku di Kabupaten Penajam Paser Utara. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara belum berjalan secara maksimal hal ini karena masih kurangnya sumber daya manusia dibutuhkan, peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan masih kurang, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai dalam bekerja masih belum maksimal.

Sri Sukamti (2015) NALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KALICACING KOTA SALATIGA.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kalicacing. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalicacing yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	Siti Hulfiah	Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Sidumulyo Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	Untuk menganalisis Pelayanan Publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidumulyo dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan publik	Persamaan menganalisis pelayanan publik, metode penelitian tidak sama, pengambilan teori berbeda dan lokasi penelitian tidak sama
2	Zedri Ade	Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kecamatan Mandau	Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik pada Puskesmas Kecamatan Mandau	Persamaan untuk mengetahui pelayanan publik pada Puskesmas metode penelitian tidak sama, pengambilan teori berbeda dan

		Kabupaten Bengkalis	Kabupaten Bengkalis dan apa saja factor-faktor yang menyebabkan pelayanan publik dipuskesmas Mandau	tempat penelitian tidak sama
3	Hasiman Maria Grazia	Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Desa Pagal	Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Rawat Inap Desa Pagal untuk meningkatkan pelayanan publik	Persamaan untuk mengetahui peningkatan pelayanan publik metode penelitian tidak sama, Pengambilan teori berbeda dan tempat penelitian juga berbeda
4	Nurhelda Riana	Analisis Kinerja Pegawai Dalam pelaksanaan Pelayanan Di	Untuk mengetahui kenerja pegawai dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dan faktor penghambat para	Persamaan untuk mengetahui pelayanan publik, metode penelitian sama, pengambilan teori berbeda dan tempat

		Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara	pegawai dalam Pelaksanaan pelayanan publik Pada Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara	penelitian tidak sama
5	Sri Sukamti	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga	untuk mengetahui indeks dan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik Puskesmas Kalicacing	Persamaan mengara pada pelayanan publik, metode penelitian tidak sama pengambilan teori berbeda dan tempat penelitian tidak sama

B. Kebijakan Pelayanan Kesehatan

Kebijakan publik merupakan suatu arah tindakan yang diusulkan pada seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan dengan mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.

Dalam Riant Nugroho.D (2003:57) Kebijakan publik dalam arti luas dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan pemerintah yang tertulis dalam bentuk perundangan, dan peraturan-peraturan yang tidak tertulis namun disepakati, yaitu yang disebut sebagai konvensi-konvensi.

Kebijakan pelayanan kesehatan pada puskesmas merujuk pada seperangkat aturan, pedoman, dan langkah-langkah yang diimplementasikan ditingkat puskesmas untuk menyelenggarakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kebijakan pelayanan kesehatan juga merupakan kebijakan publik. Siyoto Sandu (2015) Kebijakan publik merupakan suatu arah tindakan yang bertujuan, yang dilaksanakan oleh pelaku atau pelaku kebijakan didalam mengatasi suatu masalah atau urusan yang bersangkutan. Kebijakan publik menurut Peters dalam Emon dan Alden Laloma (2016) kebijakan publik yaitu merupakan sejumlah aktivitas pemerintah, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga untuk mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Yang dipelajari dari kebijakan kesehatan yaitu informasi nyata (faktua) mengenai sebab-sebab (tuntutan) timbulnya kebijakan, isi kebijakan (arahan,

petunjuk, penerapan) dan hasil atau akibat (dampak) kebijakan guna menyelesaikan masalah-masalah sosial dan kesehatan. (Siyoto Sandu 2015)

C. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang atau orang lain. dan menyediakan kepuasan pelanggan, baik langsung maupun tidak langsung. Sedangkan Istilah publik berasal dari bahasa ingris Public yang berarti umum, masyarakat dan Negara. Publik juga didefinisikan sebagai bukan pribadi tetapi meliputi banyak orang, berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. Publik itu terbuka atau umum. Pelayanan publik yaitu merupakan proses kegiatan dimana terdapat pemenuhan kebutuhan dengan menggunakan berbagai prosedur untuk bisa menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Menurut Moerner dalam Badu Ahmad (2018) pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Kotler dalam Dea Darmayanti (2019) bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pengertian pelayanan menurut kotler diatas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang selalu menguntungkan dalam suatu kumpulan dan merasakan kepuasan bagi penerima pelayanan.

Selanjutnya menurut Mahmudi yang dikutip Ambarak, Magrifa Olivia dan Mira (2023) bahwa pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan menurut Sampara dalam Lijan Pottak Sinambela (2006:5) yang dikutip Ade Zedri (2011) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain.

Keputusan Mempan Nomor 63/Kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya seseorang memerlukan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan yang bersifat pribadi dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh anggota organisasi lainnya. Dengan adanya pelayanan administrasi dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik yang diuraikan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan baik individu maupun sekelompok orang dengan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh penerima layanan atau yang dimaksud adalah semua pihak secara umum.

Moiner dalam Apriani Yuyun (2023) mengatakan Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai diantaranya :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini sebagai acuan dari yang melandasi pada perbuatan atau tindakan Kesadaran kerja bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab dalam memberikan hasil laporan kerja namun lebih kepada meningkatkan hasil kerja dan turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengertian struktur organisasi yang menggambarkan keahlian dan fungsi dari masing-masing bagian sesuai dengan aturan dan tugas yang telah ditetapkan serta sebagai usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji atau tunjangan yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja yang ditingkatkan melalui pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja serta melalui pelatihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan sarana yang menunjang lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya sehingga akan terwujud pelayanan yang baik (prima).

Prinsip dan standar pelayanan prima, Dalam Badu Ahmad (2018:135) bahwa keputusan MEMPAN Nomor 63 tahun 2004 disebutkan, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip dan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Prinsip pelayanan prima adalah :

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami.
2. Kejelasan dan kepastian; mencakup kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan. Kejelasan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan. Kejelasan tentang rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Sedangkan kepastian, meliputi kurung waktu yang digunakan untuk menyelesaikan kepentingan masyarakat.

3. Keamanan dan kenyamanan; proses dan produk dan pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Adapun kenyamanan, meliputi adanya lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan, yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
4. Keterbukaan; semua persyaratan pelayanan diinformasikan secara terbuka, terutama terkait pembayaran.
5. Adil dan merata; pelayanan diberikan kepada masyarakat tanpa ada unsur diskriminasi atau perbedaan antara masyarakat yang berkepentingan.
6. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
7. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kejujuran; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas dengan hati yang bersih.
9. Kemampuan; aparatur pelayanan memiliki pelayanan dan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan efektif.
10. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersediaannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

11. Desponsif; aparaturnya pelayanan tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat berkepentingan, sehingga segala bentuk keluhan dapat diatasi dengan cepat dan tepat

Standar pelayanan prima:

1. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: waktu pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; biaya\tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; menyediakan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; kompetensi tugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Keberhasilan pelayanan prima ditentukan oleh berfungsinya manajemen dalam mengatur dan mengendalikan proses layanan, sehingga mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertip, lancar, tepat sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

D. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Secara spesifik Moener dalam Siti Hulfiah (2012) membagi pelayanan dalam tiga bentuk kategori, antara lain:

1. Pelayanan dengan lisan.

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas yang tugasnya memberikan penjelasan dan informasi atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan dengan tulisan

Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Pelayanan dengan perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Adapun menurut sifatnya, pelayanan dapat digolongkan menjadi tiga bagian yaitu:

1. Pelayanan Murah

Pelayanan murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi dalam pelayanan.

2. Pelayanan Cepat

Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:

- ketepatan waktu

- Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi
- Tanggap terhadap keluhan

3. Pelayanan Ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat dan tidak membedakan masyarakat yang dilayani.

Dalam Nurhelda Riana (2013) Moenir juga mengatakan bahwa pelayanan secara umum yang didambakan yaitu sebagai berikut :

1. Memudahkan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Moenir dalam Badu Ahmad (2018:63) mengatakan bahwa sikap adalah suatu bentuk aktifitas akal dan pikiran yang ditujukan pada objek tertentu yang sedang dihadapi. Hasil dari aktivitas tersebut adalah suatu pilihan atau ketetapan hati terhadap objek itu, senang atau tidak senang menerima atau menolak, ragu, masa bodoh, curiga dan sebagainya. Jadi sikap adalah relative sangat tergantung pada situasi dan obyeknya. Namun sikap begitu dapat dibentuk oleh pengaruh lingkungan tertentu. Misalnya lingkungan keluarga, lingkungan pendidikan formal, lingkungan organisasi termasuk organisasi kerja dan lingkungan masyarakat umum.

Ada beberapa pendapat yang memberikan batasan tentang sikap (attitude) yang dijadikan acuan dalam pembahasan ini, antara lain :

1. Sarlino Wirawan Sarwono Moiner (1998) mengatakan sikap adalah kesiapan pada seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu.
2. Terrence R. Mitchell mengatakan, sikap adalah pernyataan evaluatif yaitu bagaimana perasaan seseorang terhadap sesuatu. "an attitude is an evaluative statement; it is how one feels about something".

Kedua pendapat diatas kelihatannya berbeda, tetapi sesungguhnya memiliki satu pengertian bahwa sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati seseorang terhadap suatu objek akan diikuti dengan perbuatan setelah ada rangsangan untuk berbuat. Dalam organisasi, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangat penting artinya karena menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi.

Menurut Moiner dalam Ade Zedri (2011) semua pihak ingin memperoleh layanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaiyan kata lain semacam yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan divas atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apa bila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat

dielakan kehendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Moener dan Zeithaml dalam Badu Ahmad (2018) menyatakan bahwa agar pelayanan memuaskan kepada orang atau kelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 syarat pokok:

1. Tingka laku yang sopan.

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan.

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian.

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan

4. Keramah tamahan.

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

E. Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan kualitas pelayanan yang baik atau pelayanan prima adalah upaya untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan memperkuat kepercayaan

masyarakat untuk kembali menggunakan jasa perusahaan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan harus dilakukan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, tepat sasaran dan konsisiten, memperhatikan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disampaikan secara menyeluru, santun, tanggap, hati-hati dan secara bertanggung jawab, sehingga mereka menjadi penyelenggara pelayanan pemberitaan publik bidang pertahanan yang tepat.

Moiner Ahmad (2018) Mutu pelayanan publik mengacu pada upaya menyediakan segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, pelayanan, sumber daya manusia, proses, lingkungan hidup, serta kebutuhan dan keinginan konsumen dalam bentuk barang dan jasa yang memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya pandangan Albert dan Zamke (1990) yang dikutip AG.Subarsono dalam Hefry Mutroni (2009) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu; sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula dan pelanggan menjadi puas.

Menurut Tjiptono yang dikutip dalam Siti (2012) ada beberapa kualitas pelayanan yaitu:

1. Kesesuaian deangan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian

3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa memberikan kenyamanan bagi pasien

Menurut Moenir dalam Regiskha Annisa (2023) menjelaskan beberapa faktor yang menyebabkan kurang berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh seorang pemberi pelayanan :

1) Faktor kesadaran

Tidak ada kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani padahal orang menunggu.

2) Faktor aturan

System prosedural dan system kerja tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan

3) Faktor organisasi

Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai sehingga terjadi simpan siur penanganan tugas, tumpang tindih, (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani

4) Faktor pendapatan

Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan, meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha

mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “
Menjual jasa pelayanan”

5) Faktor kemampuan keterampilan

Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Untuk mengukur baik buruknya pelayanan atau kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata, ada delapan dimensi yang didalamnya terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Moirner dalam Badu Ahmad (2018: 142) sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses

Indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Moirner yaitu.:

Kesederhanaan dalam pelayanan yaitu dapat diartikan sebagai pendekatan yang sederhana, ramah, dan efektif dalam memberikan layanan kepada orang lain.

Kesederhanaan dalam pelayanan mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan dan harapan orang lain, serta memberikan bantuan atau solusi tanpa membuat proses menjadi rumit atau prosedur pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, dan tidak berbelit-belit mudah dipahami dan dilaksanakan. Moiner menganggap bahwa kesederhanaan dalam pelayanan merupakan kunci untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dengan pendekatan yang sederhana dan ramah, penerima layanan akan merasa dihargai dan didengarkan, sehingga menciptakan pengalaman positif dalam interaksi tersebut.

Kejelasan yaitu merupakan faktor yang sangat penting. Kejelasan pelayanan mencakup prosedur pelayanan yang jelas, transparansi, kemudahan pemahaman, dan ketepatan informasi yang disampaikan kepada penerima layanan. Moiner berpendapat bahwa kejelasan layanan dapat menciptakan kepercayaan, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Kepastian waktu yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pelaksanaan pelayanan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Kepastian waktu dapat dijelaskan sebagai penetapan waktu yang jelas, atau harus memastikan bahwa waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan suatu layanan dapat dipenuhi dengan tepat. Moiner berpendapat bahwa pelayanan yang tepat waktu akan menciptakan kualitas layanan dan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan yang memperkuat kepercayaan terhadap lembaga pelayanan publik.

Akurasi yaitu mengacu pada tingkat ketepatan dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan atau memberikan layanan yang akurat dan bebas dari kesalahan, pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan atau tepat sasaran. Moiner dalam konsep ini menekankan pentingnya memastikan bahwa layanan yang diberikan juga harus cepat dalam menanggapi permintaan serta keakuratan dalam melakukan proses atau transaksi. Dengan memprioritaskan akurasi pelayanan dapat meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki perusahaan itu sendiri.

Keamanan yaitu merupakan perlindungan yang diberikan untuk mencegah berbagai resiko dan ancaman yang dapat mengganggu kenyamanan, dan keselamatan kesehatan, atau privasi pelanggan. ini mencakup langkah-langkah preventif untuk memastikan bahwa lingkungan layanan nyaman, aman, dan bebas dari bahaya serta proteksi terhadap data dan informasi pribadi pelanggan untuk menghindari kebocoran atau penyalahgunaan. keamanan juga mencakup kepastian bahwa layanan diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan untuk melindungi kepentingan pelanggan dan menjaga kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan.

Tanggung Jawab yaitu kewajiban yang dilaksanakan sepenuh hati, dari awal hingga akhir oleh individu atau organisasi untuk memenuhi peran dan tugas mereka dengan cara mematuhi standar etika dan profesional. Ini mencakup kewajiban untuk memastikan bahwa semua tindakan yang diambil sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku, serta bertanggung jawab atas hasil dan dampak dari tindakan tersebut. Tanggung jawab mencakup memenuhi harapan pelanggan,

menangani keluhan dengan baik, dan memastikan kualitas layanan yang konsisten dan memuaskan.

Kelengkapan Sarana dan prasarana yaitu merupakan ketersediaan dan kualitas fasilitas serta peralatan yang diperlukan untuk mendukung operasional pelayanan secara efektif dan efisien. Ini mencakup aspek-aspek seperti infrastruktur fisik (misalnya, bangunan, ruang, dan peralatan) serta sumber daya yang diperlukan untuk memberikan layanan yang memadai. Sarana dan prasarana yang lengkap dan baik membantu memastikan bahwa pelayanan dapat dilakukan dengan optimal, memenuhi standar yang diharapkan, dan memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada pelanggan. Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana adalah faktor penting dalam menunjang efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan.

Kemudahan akses yaitu merujuk pada sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah menjangkau dan menggunakan layanan yang disediakan. Ini mencakup berbagai aspek seperti lokasi fisik yang strategis, ketersediaan saluran komunikasi yang efektif (misalnya, telepon, email, atau aplikasi), dan kemudahan dalam proses mendapatkan layanan. Kemudahan akses bertujuan untuk mengurangi hambatan dan kesulitan yang mungkin dihadapi pelanggan dalam memperoleh layanan, serta memastikan bahwa semua pelanggan, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus, dapat mengakses layanan tanpa kendala. Ini penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional..

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas pada puskesmas tabulahan.

F. Definisi Operasional Variabel

Menurut sugiyono (2017) definisi operasional yaitu sebagai sifat atau atribut, nilai dari objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk menarik kesimpulannya. Untuk memahami objek permasalahan dalam penelitian ini, maka diperlukan pendefinisian variable secara operasional.

Definisi operasional adalah bagaimana mengukur variabel. Oleh karena itu, ukuran ini memungkinkan kita mengidentifikasi indikator yang digunakan untuk mengukur variabel. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini yaitu Kebijakan pelayanan kesehatan.

- Kebijakan publik merupakan suatu arah tindakan yang diusulkan pada seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan dengan mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Kebijakan Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian prinsip, aturan, dan pedoman yang mengatur bagaimana layanan kesehatan diberikan kepada masyarakat.

Adapaun indikator untuk mengukur baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Moener sebagai berikut :

1. Kesederhanaan; yaitu perilaku yang sederhana, ramah, dalam memberikan pelayanan, dan prosedur pelayanan yang diselenggarakan secara mudah,

lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit mudah dipahami dan dilaksanakan.

2. Kejelasan; yaitu memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan yang tersedia.
3. Kepastian waktu; yaitu pelaksanaan waktu atau kedisiplinan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Akurasi; yaitu memberikan pelayanan secara akurat dan bebas dari kesalahan serta sesuai dengan apa yang diharapkan atau tepat sasaran.
5. Keamanan; yaitu memberikan rasa aman, nyaman dan bebas dari bahaya.
6. Tanggung Jawab; pelayanan dilakukan sepenuh hati, dari awal hingga akhir. Seorang bidang pelayanan harus responsif.
7. Kelengkapan Sarana dan prasarana; yaitu gedung, peralatan dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan
8. Kemudahan akses; yaitu memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Tabel. 2 Operasional Variabel

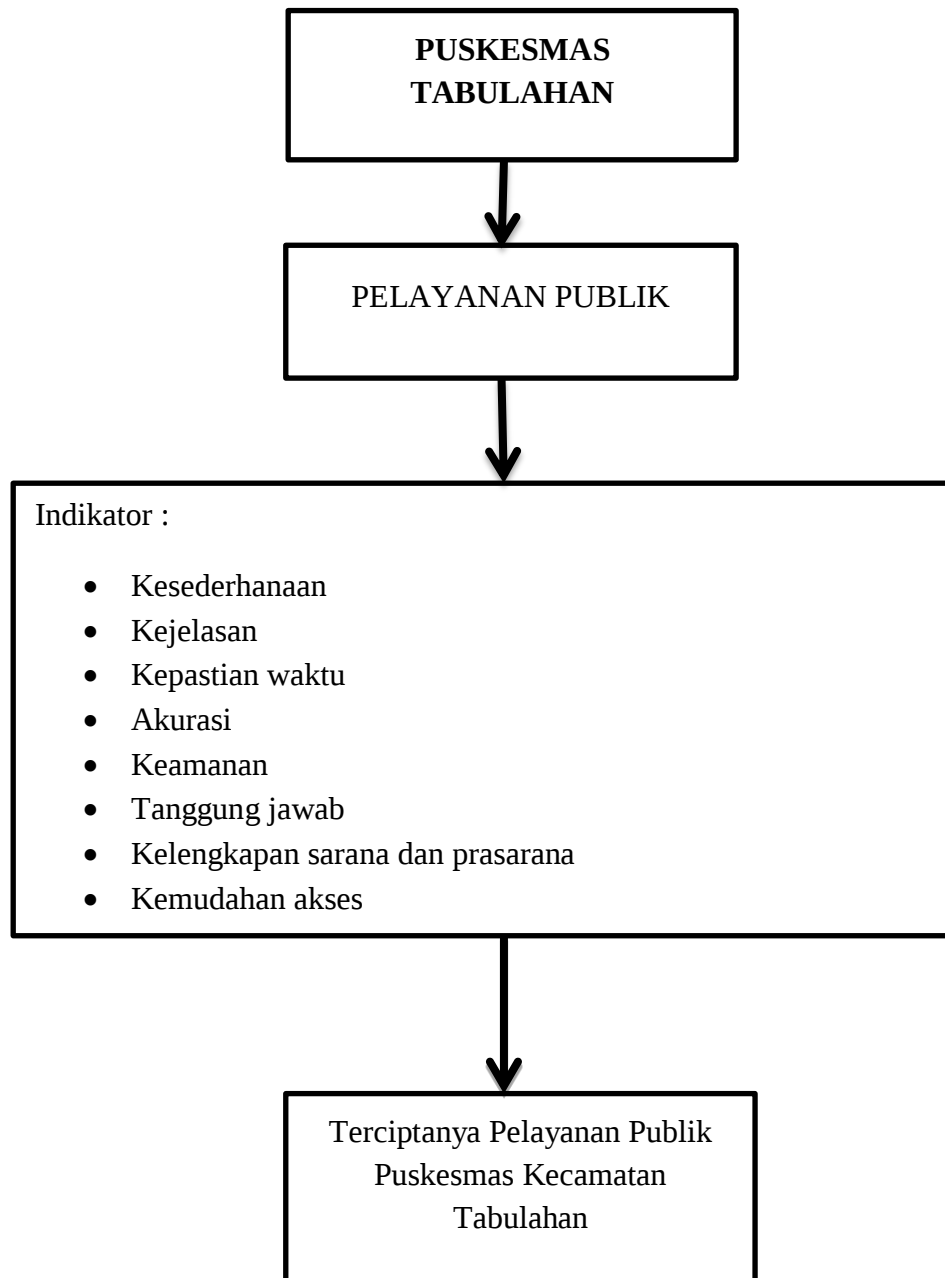
Variabel	Indikator	Skor	Keterangan
	Kesederhanaan	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik

Pelayanan publik	Kejelasan	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik
	Kepastian waktu	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik
	Akurasi	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik
	Keamanan	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik

	Tanggung Jawab	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik
	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik
	Kemudahan Akses	1-4	1= Tidak Baik 2= Kurang Baik 3= Baik 4= Sangat Baik

G. Kerangka Pemikir

Gambar kerangka pikir pada puskesmas tabulahan



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Badu Ahmad, (2018) Pelayanan Publik: Teori dan Praktik, Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Riant Nugroho. D. (2003) “Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi” Komputindo Jakarta
- Siyoto Sundoyo (2015)“ Kebijakan dan Manajemen Kesehatan” Yogyakarta:ANDI
- Sugiyono (2022) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung Alfabeta

JURNAL

- Agung, Siti, dkk.(2024). Analisis Kebijakan Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dikota Medan
- Ambarak, Magfira Annamira, dkk. (2023). "Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan.
- Apriyani, & Yuyun. (2023) "Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau”
- Damayanti, Luh Dea, dkk (2019) "Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng."
- Hasiman, Maria Grazia. dkk.(2022) "Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Desa Pagal”

Heffy, Mutroni.(2009 "Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance."

Imron, & Imron. (2013) "Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang."

Nurhelda Riana (2013) “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara” E-Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman

Sitih Hulfiah. (2012) Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tanpan Kota Pekan Baru.Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekan Baru Riau

Zedri, & Ade. (2011) “Analisis Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.”

PERATURAN

Keputusan Menteri MENPAN Nomor 63/Kep/MENPAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat