

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Pada Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara)

Cynthia Maria Siwi^{a,1*}, Joutje Moonik^{b,2}

^{a,b,c} Universitas Terbuka Manado, Sulawesi Utara 95261, Indonesia

^{1*} mariasiwi@ecampus.ut.ac.id; ² moonik@ecampus.ut.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 28 September 2023

Direvisi: 15 November 2023

Disetujui: 27 Desember 2023

Tersedia Daring: 1 Januari 2024

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan

Kesehatan

Manajemen Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologis. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa yang dilakukan belum optimal, pelayanan yang belum sesuai SOP dan belum memenuhi harapan masyarakat. Masih sangat dirasakan oleh Masyarakat bahwa proses pelayanan belum memuaskan karena proses pelayanan yang masih berbelit-belit. Untuk itu disarankan sebaiknya agar pelayanan di Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa harus memberikan pelayanan sesuai SOP bagi masyarakat. Perlu juga perhatian dari Pemerintah dalam hal fasilitas yang ada di Puskesmas kiranya dapat ditambahkan lagi peralatan yang kurang sehingga dapat melancarkan proses pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat.

ABSTRACT

Keywords:

Service Quality

Health

Public Service Manajemen

This study aims to describe the Quality of Health Services at the Kawangkoan Health Center, North Kawangkoan District, Minahasa Regency using phenomenological qualitative research methods. Data collection techniques are observation, interviews and documents. The results showed that the health services provided by the Kawangkoan Health Center, North Kawangkoan District, Minahasa Regency were not optimal, the services were not in accordance with the SOP and did not meet the expectations of the community. It is still strongly felt by the community that the service process is not satisfactory because the service process is still convoluted. For this reason, it is recommended that services at the Kawangkoan Health Center, North Kawangkoan District, Minahasa Regency should provide services according to the SOP for the community. It is also necessary to pay attention to the Government in terms of facilities at the Health Center in order to add more equipment that is lacking so that it can smooth the process of health services for the community.

©2024, Cynthia Maria Siwi, Joutje Moonik

This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, tuntutan kesehatan merupakan suatu tanggung jawab utama pemerintah (Solechan, 2019). Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada Bab 4, Pasal 11 (2), bidang pemerintah yang sangat wajib dilaksanakan oleh daerah dan perkotaan adalah pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan tata ruang, perumahan umum, dan permukiman ketentraman ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan masyarakat. Menurut undang-undang, kesehatan merupakan salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah (R. Indonesia, 2010).

Menjadi tujuan dalam pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat di lihat pada pasal Tiga Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan seperti berikut: “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis” (R. Indonesia, 2009).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada Bab I pasal 1 ayat (2) Pusat Kesehatan Masyarakat, selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014).

Kualitas pelayanan tergambar lewat manajemen pelayanan yang baik yang diharapkan oleh masyarakat khususnya untuk menerima pelayanan prima di Puskesmas Kawangkoan. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kawangkoan sampai saat ini usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat masih belum dapat memenuhi apa harapan masyarakat. Masih adanya masyarakat yang mengeluh dan juga merasa tidak puas dengan adanya pelayanan yang diberikan Puskesmas milik pemerintah. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kawangkoan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih sering terdengar keluhan-keluhan pasien ataupun keluarga dimana lambatnya petugas dalam menangani pasien, petugas yang tidak ramah dan cuek, dan juga ada petugas yang sering pergi meninggalkan tugas dan tanggung jawabnya sehingga masyarakat tidak dapat dilayani dengan optimal. Orang-orang yang datang berobat harus menunggu dokter yang belum datang di Puskesmas, fasilitas yang masih sangat kurang atau belum lengkap.

Dengan melihat kenyataan yang ada maka dari itu yang harus ditempuh oleh Pemerintah adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa agar terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. Diharapkan pemerintah dapat mengetahui sejauh mana hasil-hasil pelayanan yang telah dicapai. Dengan pengukuran tersebut maka pemerintah dapat melakukan perubahan agar pelayanan yang diberikan semakin baik.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka penelitian terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kawangkoan perlu dilakukan agar supaya, pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian menekankan masalah pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.

Manajemen pemerintahan adalah faktor utama di dalam suatu organisasi publik untuk mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditentukan dengan prasarana yang ada, termasuknya juga organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia (Andrianto, 2007). Dengan demikian pemerintahan tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi (Masengi et al., 2023). Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai-bagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai Kepmenpan No.25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, antara lain meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian dan ketepatan waktu, Akurasi Tidak diskriminatif, Bertanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana Kemudahan akses, Kejujuran Kecermatan Kedisiplinan, kesopanan, keramahan Keamanan, kenyamanan (Negara, 2004).

Arti dari pelayanan secara etimologis, yang dalam KBBI yaitu: kata “layan” yang berarti membantuh menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang, kata pelayanan dapat diartikan juga sebagai perihal atau cara melayani., Servis/jasa. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang ataupun jasa (Breemer, 2020).

Ibrahim (2008) dalam Ristiani (2020) mengemukakan bahwa “pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Ristiani, 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut (M. P. A. N. dan R. B. R. Indonesia, 2003):

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik (Suhartoyo, 2019). Ada beberapa standar pelayanan publik yang harusnya dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan suatu jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan yang merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi pelayanan atau penerima di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nmr 63 Tahun 2003 yaitu sebagai berikut (M. P. A. N. dan R. B. R. Indonesia, 2003):

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
4. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

5. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Puskesmas Kawangkoan merupakan institusi pemerintah, yang salah satu bidang tugasnya menangani pelayanan kesehatan pada dasarnya mengembangkan dua fungsi utama dalam hal operasionalnya yaitu, Fungsi pelayanan teknis dan pelayanan administrasi. Fungsi pelayanan teknis, merupakan tatacara yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sedangkan pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen yang diberikan kepada pelanggan.

Kualitas pada dasarnya, merupakan kata yang bersifat abstrak digunakan dalam menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Menurut Joseph M. Juran (2003), "Kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. (Juran, 2003)" Kualitas menurut Tjiptono (2002:2) dalam Chaniago (2020) menyatakan bahwa: "Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan, atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan" (Chaniago, 2020).

Sehat merupakan sebuah keadaan, yang dinamis, berubah secara terus menerus sesuai dengan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan yang ada di lingkungan internal dan eksternal untuk mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan dan juga spritual yang sehat (Yusuf et al., 2016). Kesehatan yang baik atau kesejahteraan merupakan suatu kondisi dimana, tidak hanya bebas dari penyakit. Didalam UU Nomor 36 Tahun 2009 dijelaskan bahwa: "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis" (R. Indonesia, 2009).

Upaya-upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Pembangunan kesehatan bertujuan yaitu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan juga ekonomis (Damopolii, 2016).

2. Metode

Metode yang peneliti gunakan didalam penelitian yang diigunakan oleh peneliti adalah kualitatif dikarenakan penelitian kualitatif yang lebih menekankan pada suatu proses pencarian makna, pengungkapan makna dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian, dan dalam tujuan untuk memecahkan masalah yang dikaji agar lebih mendalam dan tanpa ada campur tangan dari penelith terhadap fakta-fakta yang akan muncul.

Dalam penelitian ini, peneliti merupakan instrument penelitian utama. Penelitalah yang mengadakan observasi atau wawancara terstruktur dan tak-terstruktur. Peneliti sebagai instrument, mampu membaca seluruh gejala alam (natural) sebagai objek penelitian dibantu seperangkat alat berupa pedoman wawancara, dokumen, dan hasil observasi.

Dengan demikian, penelitian kualitatif sebagai human instrument, yang berfungsi menetapkan penelitian, memilih informan sebagai sumber data, dan melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuan (Sugiyono, 2010).

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik maupun barang publik yang dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab Instansi Pemerintah Pusat maupun Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan ada standar pelayanan yang harus diperhatikan oleh Kantor Pertanahan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan dari deskripsi data penelitian maka pembahasan akan diuraikan kedalam 6 (enam) sub focus yaitu : 1. Prosedur pelayanan; 2. Waktu penyelesain; 3. Biaya pelayanan; 4. Produk pelayanan; 5. Sarana dan prasarana; 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Prosedur Pelayanan

Menurut Mahmudi (2007), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi (Mahmudi, 2007).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Puskesmas Kawangkoan sudah melakukan pelayanan dengan mengikuti standar prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Kawangkoan, tapi masih ada beberapa masalah nonteknis dan juga masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui dengan jelas tentang prosedur pelayanan yang berlaku di Puskesmas Kawangkoan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah menetapkan jangka waktu suatu penyelesaian pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi sampai selesainya suatu proses pelayanan.

Dari pendapat diatas maka peneliti berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang kepada orang yang memiliki kepentingan dengan organisasi atau instansi terkait sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kawangkoan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan target dari Puskesmas Kawangkoan yaitu lima menit, tapi masih ada saja pelayanan yang diberikan belum sesuai dari apa yang dikatakan Puskesmas Kawangkoan, masih adanya pasien atau masyarakat yang datang berobat mendapatkan pelayanan kurang lebih hampir satu jam sehingga ada pengeluhan lamanya pelayanan yang diberikan.

Biaya Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi beberapa factor, salah satunya adalah Biaya/Tarif.

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan tidak memungut biaya diluar kesepakatan dengan masyarakat atau diluar dari biaya yang telah di tetapkan dalam suatu kebijakan.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa biaya pelayanan yang dikenakan oleh Puskesmas Kawangkoan gratis tetapi ada biaya tambahan seperti beberapa obat khusus diluar tanggungan BPJS Kesehatan yang harus dibayar seperti obat jenis obat kanker usus, yaitu obat bevasizumab dan cetuximab.

Produk Pelayanan

Menurut Sinambela (2006) dalam Islah (2018), Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Islah, 2018).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi beberapa factor, salah satunya adalah Biaya/Tarif.

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan tidak memungut biaya diluar kesepakatan dengan masyarakat atau diluar dari biaya yang telah di tetapkan dalam suatu kebijakan.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kawangkoan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ada, masih ada petugas yang belum menjalankan tugasnya dengan baik, petugas yang masih membedakan pasien contohnya keluarga atau kerabat dekat.

Sarana dan Prasarana

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang terdiri dari beberapa faktor, salah satunya adalah Sarana dan Prasarana. Sarana dan Prasarana adalah Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian diatas peneliti berpendapat bahwa pelayanan publik harus didukung dengan peralatan yang memadai sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kawangkoan belum 100% memadai, masih banyak yang kurang karena dana yang belum cukup, alat-alat medis yang belum lengkap.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut Moenir dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu sebagai berikut (Tangkilisan, 2005):

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa kemampuan dan keterampilan dari petugas sudah baik, tapi sikap petugas yang masih kurang baik karena pelayanan yang masih kasar, tidak senyum dan cuek. Hal ini membuat masyarakat kurang puas dan tidak merasa nyaman akan pelayanan dari para petugas yang tidak ramah.

4. Kesimpulan

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupten Minahasa belum berkualitas. Hal ini karena dilihat dari beberapa indicator penelitian seperti : 1) Prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP karena masalah nonteknis maupun ketidaktahuan masyarakat akan prosedurnya; 2) Waktu penyelesaian yang tidak sesuai; 3) Biaya pelayanan yang dikeluhkan karena ada beberapa obat yang tidak ditanggung BPJS dan harus dibayar masyarakat; 4) Produk pelayanan dari petugas yang masih mengutamakan kerabat dan keluarga; 5) Sarana dan prasarana yang belum lengkap; dan 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang tidak ramah kepada pasien.

Hal-hal diatas membuat kualitas pelayanan di Puskesmas Kawangkoan Kecamatan Kawangkoan Utara perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Andrianto, W. (2007). Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. *Bandung: Mandar Maju*.
- Breemer, J. (2020). Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek Di Kota Kendari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat-Aphelion Vol, 1(01)*.
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. *International Journal Administration, Business and Organization, 1(2)*, 2020.
- Damopolii, R. V. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kota Kotamobagu).

- Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1), 1168.
- Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. R. (2003). *Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. R. (2014). *Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Indonesia, R. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*. Pemerintah Negara Republik Indonesia.
- Indonesia, R. (2010). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Sekretariat Negara RI.
- Islah, K. (2018). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130-138.
- Juran, J. M. (2003). *Juran on leadership for quality*. Simon and Schuster.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Kantor*. UUP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Masengi, E. E., Lumingkewas, E. M. C., & Supit, B. F. (2023). *Reformasi Administrasi Publik*. Eureka Media Aksara.
- Negara, M. P. A. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Permenkes, R. I. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 323.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. In Bandung: CV Alfabeta. Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo.
- Yusuf, A., Nihayati, H. E., Iswari, M. F., & Okviansanti, F. (2016). *Kebutuhan spiritual: konsep dan aplikasi dalam asuhan keperawatan*. In *Buku Referensi* (pp. 1–316). Mitra Wacana Media.