

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota

Raja Farhan Nurisqi

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Novi Winarti

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Ardi Putra

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondensi penulis: rajafarhan2703@gmail.com

Abstract. *One of the government's efforts to provide health to the community is by establishing a government agency as a public health service delivery unit, namely the Community Health Center or what is commonly called the Puskesmas. Good and quality health services must fulfill patient satisfaction is a very important thing in calculation the quality of health service. The problems that occurred at the Penyengat sub-district auxiliary Health Center were unfriendly service, inadequate facilities and infrastructure and inadequate availability of drugs. The purpose of this study was to find out how the effectiveness of health services in increasing community satisfaction at the Penyengat sub-district auxiliary Center in sub district Tanjungpinang, city Regency 2023. In this research, the researcher analyzed the data by examining and reviewing all the data obtained from the field. Researchers use the theory of Richard M. Steers in measuring the effectiveness of 3 indicators namely, goal attainment, integration, and adaptation. The research method used by researchers in this thesis research is a qualitative research method. The informants in this study were the head of the Penyengat sub-district auxiliary Health Center and the people who received services from the Penyengat sub-district auxiliary Health Center. The results showed that the effectiveness of health services in increasing community satisfaction at Penyengat sub-district auxiliary Center in sub district Tanjungpinang, city Regency was not optimal.*

Keywords: *Effectiveness, health services, health center.*

Abstrak. Pelayanan kesehatan yang baik serta berkualitas seharusnya memenuhi kepuasan pasien, karena kepuasan pasien ialah perihai yang amat penting dalam memperhitungkan kualitas pelayanan kesehatan. Permasalahan yang terjadi di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat yakni pelayanan yang kurang ramah, petugas jarang berada ditempat, serta sarana dan prasarana yang belum lengkap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif. Peneliti menganalisa data dengan menelaah dan mengkaji seluruh data yang diperoleh dari lapangan. Peneliti menggunakan teori Richard M. Steers dalam mengukur efektivitas ada 3 indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Indikator pencapaian tujuan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat belum terpenuhi masih adanya masyarakat yang belum puas pada pelayanan yang diberikan, indikator integrasi sudah berjalan baik hal ini terbukti dengan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi, program dari puskesmas sudah baik dijalankan setiap bulannya, dan indikator adaptasi menyimpulkan bahwa penyesuaian terhadap bedanya pulau menjadi salah satu masalah bagi petugas yaitu kedisiplinan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota belum optimal.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan kesehatan, Puskesmas.

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu hak dari warga negara yang telah dijamin oleh konstitusi sebagaimana disebutkan dalam UUD 1945 Pasal 27 alinea kedua yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Menggunakan pernyataan diatas sebagai pedoman terlihat bahwa semua warga negara tanpa terkecuali memiliki hak yang sama atas penghidupan dan pekerjaan. Arti dari kata “Penghidupan” adalah hak untuk memperoleh kedua kebutuhan material seperti sandang, pangan, dan tempat tinggal yang aman serta kebutuhan non materi seperti kesehatan dan spiritualitas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan seperangkat sarana yang menunjang pemeliharaan kesehatan warga serta perseorangan dengan lebih menekankan pada pemeliharaan preventif dan promotif untuk mencapai tujuan kesehatan msayarakat yang setinggi-tingginya.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut Puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Upaya untuk melakukan kewajiban utama serta perannya maka diresmikan standar ketenagaan Puskesmas yang terdiri dari 10 kategori tenaga (Permenkes No. 75/2016), yakni 1) dokter, 2) dokter gigi, 3) perawat 4) bidan, 5) farmasi, 6) kesehatan masyarakat, 7) sanitarian, 8) gizi, 9) laboratorium medis dan 10) tenaga umum (Ali & et al, 2018).

Puskesmas Pembantu Penyengat terletak di Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota. Puskesmas Pembantu Penyengat juga merupakan salah satu jaringan pelayanan dari puskesmas induk yakni di Puskesmas Kampung Bugis. Puskesmas pembantu atau sering disebut Pustu Penyengat merupakan satu satunya pelayanan kesehatan yang ada dikelurahan penyengat yang mana hal tersebut menjadikan Pustu alternatif utama jika masyarakat kelurahan penyengat sakit. Sesuai dengan kebijakan keputusan Kepala UPT Puskesmas Kampung Bugis Nomor 012 tahun 2023 tentang penanggung jawab Upaya Kesehatan, pemegang program dan pengelola program di UPTD Puskesmas Kampung Bugis. Alur pelayanan pasien di UPT Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku, tujuannya sebagai acuan petugas agar pasien dan keluarga pasien memperoleh informasi dan pemahaman terhadap tahapan dan prosedur pelayanan klinis. Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat memiliki 1 Dokter umum, 1 bidan dan 1 perawat. Jam kerja pelayanan dimulai Senin-Jumat jam 08-15.00. Waktu istirahat jam 11.30-13.00. Jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat yaitu, Rawat Jalan, Pelayanan Farmasi.

Bersumber dari hasil observasi dan wawancara terhadap petugas puskesmas dan beberapa Masyarakat, yang mana didalam wawancara tersebut penulis memberikan beberapa pertanyaan terpaut kondisi pelayanan kesehatan yang terjadi dipuskesmas pembantu kelurahan penyengat di lapangan, dari hasil observasi dan wawancara maka Fenomena permasalahan yang terjadi di Puskesmas Pembantu di Kelurahan Penyengat :

1. Kurang efektifnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, masih kerap terjadi petugas puskesmas yang tidak ada ditempat pada saat jam pelayanan, ditambah waktu pelayanan yang singkat dan SDM yang sedikit sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif.
2. Sarana prasarana yang kurang memadai seperti kelengkapan alat dan ketersediaan obat yang masih kurang, sehingga membuat masyarakat kurang puas.

Bersumber dari urauain diatas maka penulis ingin meneliti tentang bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan TanjungPinang Kota.

KAJIAN TEORITIS

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan bahan acuan untuk penelitian ini, ialah sebagai berikut:

- a. Penelitian Firdaus, dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi di RSUD I Lagaligo kabupaten Luwu Timur sudah efektif.
- b. Penelitian Suryani, dengan judul Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat Di Uptd Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepekaan petugas Unit Gawat Darurat terhadap pasien belum sepenuhnya disadari, bahwa mereka tidak puas dengan kesesuaian antara pekerjaan mereka dan imbalan mereka, dan bahwa pasien masih mengeluhkan hal-hal seperti antrean panjang di meja pendaftaran dan kurangnya keramahan petugas.
- c. Penelitian Sari, dengan judul Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ditawarkan kepada pasien melalui BPJS di Puskesmas Diyono sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terbukti dengan kemudahan pelayanan dan aksesibilitasnya. Gratis biaya, perlakuan yang sama untuk semua pasien, penyediaan rawat inap, dan lokasi

puskesmas yang strategis merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS.

- d. Penelitian Aris, dengan judul Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Hasil Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 2 aspek yang dilihat dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu optimasi tujuan dan perilaku pegawai dalam organisasi.

Adapun yang membedakan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah teori, lokasi dan objek diteliti. Penelitian ini penulis menggunakan teori Richard M. Steers yang mana teori ini memiliki tiga indikator yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teori ini juga memfokuskan pada efektivitas pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, lokasi penelitian ini di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat, sedangkan objek yang diteliti adalah masyarakat yang menerima pelayanan Kesehatan di Puskesmas tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dikenal dengan penelitian yang berusaha untuk secara tepat mengkarakterisasi ciri-ciri seseorang, penyakit, gejala, atau kelompok tertentu. Hal ini juga bertujuan untuk memastikan apakah ada keterkaitan antara satu gejala dengan gejala lainnya di masyarakat. Sedangkan pendekatan kualitatif artinya data dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data yang berasal dari lembar observasi, naskah wawancara, dokumentasi pribadi dan dokumentasi lainnya. Penelitian kualitatif tidak hanya mengakulasi dan mengolah informasi sekali jadi, melainkan proses penelitian dilakukan selangkah demi selangkah dan bersifat deskriptif serta holistic (Endartiwi, 2020).

Objek yang di ambil dalam penelitian ini adalah pelayanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat pada tahun 2023 dan peneliti mengambil lokasi penelitian yang dilakukan di wilayah Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota. Peneliti memilih lokasi ini karena adanya keluhan dari masyarakat kelurahan penyengat serta hasil observasi penulis dilapangan sehingga membuat penulis ingin meneliti di lokasi tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Proses analisis data dalam penelitian ini yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang suatu proses. Mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang di maksud pencapaian tujuan menurut teori Richard M. Steers adalah keseluruhan pencapaian tujuan harus dipandang dalam suatu proses, yaitu upaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat. Pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodasinya. Pencapaian tujuan dari Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat sesuai dengan visinya yaitu Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Dasar Yang Berkualitas.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat belum dikatakan efektif jika dilihat dari pencapaian tujuan dimana Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena masih terdapat beberapa masyarakat penerima layanan yang belum puas terhadap pelayanan yang di terima. Sebagai staff pemberi layanan wajib menanggapi pasien yang datang berobat ke puskesmas sesuai dengan apa yang diinginkan pasien. Masyarakat sebagai objek pelayanan wajib diberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar mencapai derajat kesehatan yang bermutu. Hambatan dalam pelayanan di puskesmas salah satunya adalah SDM yang kurang disiplin, seperti sering tidak ada ditempat saat jam bertugas, petugas pulang selalu cepat dari jam yang sudah ditentukan serta kurang ramah terhadap Masyarakat yang berobat.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan consensus. Intergrasi menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuannya. Sosialisasi program harus dilakukan dengan cara-cara yang terencana dan sistematis dengan memberdayakan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik.

Sosialisasi program dari Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat sudah berkualitas dan dijalankan setiap bulannya. Sosialisasi ke masyarakat sudah dilakukan yang melibatkan melalui lintas sektor, media sosial, kunjungan ke sekolah. Investasi langsung dapat memberikan edukasi maupun rujukan kepada keluarga yang bermasalah kesehatan yang masih belum maksimal juga perlu ditingkatkan agar masyarakat benar-benar merasakan kehadiran puskesmas di setiap keluarga, mendekatkan akses terhadap fasilitas kesehatan. Sosialisasi juga sangat berguna bagi

masyarakat karena dengan adanya sosialisasi maka masyarakat dapat terus diberi pemahaman dibidang kesehatan. Intansi kesehatan memberikan sosialisasi kesehatan pada seluruh masyarakat agar tercapainya tujuan bersama dan meningkatkan kesehatan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses menyesuaikan diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana, dan prasarana.

Kedisiplinan petugas Puskesmas Pembantu Kelurahan penyengat terhadap tanggungjawabnya masih sangat kurang. Hal ini perlu di perhatikan oleh pihak Puskesmas induk Kampung Bugis agar bisa lebih memperhatikan lagi kebutuhan pasien di Kelurahan Penyengat, karena pasien yang membutuhkan obat sangat bergantung pada Puskesmas Pembantu Kelurahan penyengat. Kehadiran tepat waktu dan selalu di tempat sangat menjadi harapan bagi Masyarakat Kelurahan Penyengat. Puskesmas memerlukan suatu sistem agar petugas memiliki kesadaran terhadap pentingnya disiplin dalam menjalankan kewajiban dan tanggungjawab tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota tahun 2023, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Berikut peneliti jabarkan tiga indikator hasil peneletian mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota.

1. Indikator Pencapaian Tujuan

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat belum dapat dikatakan berkualitas karena belum mencapai tujuan yang diinginkan. Meskipun visi Puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun kenyataannya masih terdapat beberapa masalah yang menghambat pencapaian tujuan tersebut.

2. Indikator Integrasi

Pelaksanaan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi yang dilakukan oleh Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat telah berjalan dengan baik. Ini terbukti melalui pelaksanaan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi program yang dilakukan secara rutin setiap bulannya. Sosialisasi program tersebut merupakan langkah yang penting

dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan membangun kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan.

3. Indikator Adaptasi

Kedisiplinan petugas di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat terhadap tanggung jawabnya masih sangat kurang. Hal ini menjadi perhatian serius karena kedisiplinan tersebut berdampak langsung pada pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat Kelurahan Penyengat. Kehadiran tepat waktu dan ketersediaan petugas di tempat sangat penting bagi masyarakat yang bergantung pada Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat untuk kebutuhan kesehatan mereka.

Saran

Berdasarkan hasil analisis serta kesimpulan diatas, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak Puskesmas Induk Kampung Bugis dapat menerapkan sistem yang mengatur kedisiplinan pegawai terhadap pegawai Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat agar pelayanan Kesehatan yang diberikan dapat lebih maksimal.
2. Penambahan petugas Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat dapat menjadi salah satu solusi agar permasalahan yang ada di Pustu dapat terselesaikan.
3. Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat yang merupakan Puskesmas jaringan dari Puskesmas induk Kampung Bugis bisa menjadi Puskesmas induk di Kelurahan Penyengat.
4. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat masih memerlukan optimalisasi, sehingga secara akademis, penulis menyarankan bagi penelitian-penelitian selanjutnya untuk dapat melihat pelayanan kesehatan dari sisi evaluasi pelayanan kesehatan serta secara keilmuan dapat dilihat pada aspek pelayanan lainnya.

DAFTAR REFERENSI

BUKU:

- Ali, P. B., & et al. (2018). Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskemas. In L. Komariah (Ed.), Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2016). Buku Dasar-dasar Manajemen Kesehatan. In Pustaka Banua. Pustaka Banua.

- Bakti, I. G. M. Y., Sumaedi, S., LIPI Press, & Yayasan Obor Indonesia. (2017). *IKM Plus : Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik*. LIPI.
- Dewi, N. P., Kusumaningrum, A. E., Ismainar, H., Umniyatun, Y., Nurmansyah, M. I., Alaydrus, S., Siregar, R. A., & Darmayani, S. (2020). *Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan (1)*.
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metodologi Penelitian (E. S. Mulyanta, Ed.; Cetakan 1)*. Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Hertati, D. (2019). *Buku Monograf Efektivitas (Issue January 2019)*. CV. Mitra Sumber Rezeki.
- Islamy, F. J. (2021). *Efektifitas Organisasi berbasis manajemen pengetahuan.pdf*.
- Jalilah, N. H. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan (Abdul (ed.))*. CV. Adanu Abimata
- Laksono, A. D., & Sukoco, N. E. (2016). *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. In S. Supriyanto (Ed.), *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia [Healthcare Accessibility in Indonesia]*. PT KANISIUS.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik (S. I. P. M. S. Ahmad Mustanir (ed.))*. Penerbit Qiara Media
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. In S. H. Lutfiah (Ed.), *Media Sahabat Cendekia*. Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik (Janner Simarmata (ed.); Issue October 2020)*. Yayasan Kita Menulis.
- Sari, A. R. (2021). *Efektifitas Peran kelurahan Dalam Administrasi Kependudukan.pdf*. Penerbit NEM.
- Silaban, H. (2015). *Aspek-Aspek Penting Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Munawir Husni (ed.))*. Semesta Ilmu.
- Steers, R. M. (2020). *Efektivitas organisasi*. Erlangga, Jakarta.
- Widiaryanto, P. (2015). *Penilaian Efektivitas Pengelolaan Kawasan Konsevasi Indonesia*. In Direktorat Kehutanan dan Konservasi Sumber Daya Manusia. Direktorat Kehutanan dan Konservasi Sumber Daya Manusia.
- Yohanitas, W. A. (2017). *Transportasi pelayanan sektor publik (W. A. Yohanitas (ed.))*. Bunga Rampai Administrasi Publik: Transformasi Pelayanan Sektor
- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV Mandar Maju.
- Sukardi. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas Implementasi Dan Pengembangannya*. PT Bumi Aksara.

Trisliatanto, D. A. (2022). Metodologi Penelitian Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah. Andi (Anggota IKAPI).

JURNAL:

Aina Shofia. (2020). Efektivitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 24–34.

Anas, L. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar. *Jurnal Skripsi Ilmu Administrasi Publik*.

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.

Endartiwi, S. S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Email : tiwinafla2@gmail.com memberikan manfaat misalnya hubungan antara puskesmas dengan para pelanggan menjadi harmonis ; memberikan dasar yang baik ba. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, November 2018, 105–112. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal\[1\]\[1\]\[1\] \(07-09-21-02-45-38\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal[1][1][1] (07-09-21-02-45-38).pdf)

Fatima, S. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Higeia Journal of Public Health Research and Development, 3(1), 121–131.

Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo| Public Administration Journal*, Vol 2(2), 61–71.

Hadi, A., Dimuru, L., & Rumau, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat. 1 Nomor 2.

Megatsari, H., Dwi Laksono, A., Akhsanu Ridlo, I., Yoto, M., & Nur Azizah, A. (2018). Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan Community Perspective about Health Services Access. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247–253.

Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2) 58–63.

Sari, H. B. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas. 13(3), 113–121.

Sari Puspita, N. M. (2021). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis di Puskesmas Sudi. Perbedaan Tingkat Stres Kerja Antara Perawat Instalansi Gawat Darurat (IGD) Dengan Perawat Instalansi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Dr. Pringadi Medan, 1(1), 28–33.

Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi- Bisnis)*, 4(2), 276–286.

- Suryani, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat Di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. *PublikA-Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), 1–14.
- Tailaso, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7.
- Tumiwa1, R., & Sondakh, S. P. E. (2018). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 148(1), 148–162.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1).
- Zubaidah, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(3), 202–208.

Peraturan dan Undang-undang

- Permenkes No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah
Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
PMK No 75 Tahun 2012 Pasal 40 Tentang Jaringan Puskesmas
Lampiran PMK No 75 Tahun 2012 tentang Puskesmas Pembantu