



Efektivitas Pelayanan Puskesmas terhadap Masyarakat

(Studi Puskesmas Oelbiteno Kecamatan Fatuleu Tengah Kabupaten Kupang)

Michelle Ferderika Tokang^{1*}, Alfred Omri Ena Mau², Rouwland Alberto Benyamin³,
Yani Handani Seran⁴

¹⁻⁴Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: michelletokang@gmail.com¹, allenamau@gmail.com², rouwland.benyamin@staf.undana.ac.id³,
yaniseran0502@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: michelletokang@gmail.com

Abstract. *This study examines the effectiveness of health services at the Oelbiteno Community Health Center (Puskesmas Oelbiteno) in improving public health services in Central Fatuleu District, Kupang Regency. The study employs a qualitative descriptive approach using a case study method. Research data were collected through interviews, observations, questionnaires, and documentation involving health workers and community members as informants. The results show that health services at Puskesmas Oelbiteno have been implemented through promotive, preventive, curative, and rehabilitative programs. However, the effectiveness of these services is not yet optimal due to several constraints, such as limited medical personnel, inadequate facilities and infrastructure, shortages of medicines and medical equipment, geographical barriers, and low public awareness of the importance of health services. In addition, service quality is also influenced by the workload of health workers and communication between health staff and patients. Therefore, improvements are needed in human resources, service facilities, and community-based health services in order to enhance the effectiveness of health services in a sustainable and comprehensive manner in the region.*

Keywords: *Community Health Center Oelbiteno; Community Health Service Effectiveness; Community Empowerment; Primary Health Care; Public Health Services.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Fatuleu Tengah, Kabupaten Kupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data penelitian diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, kuesioner, serta dokumentasi yang melibatkan tenaga kesehatan dan masyarakat sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno telah dilaksanakan melalui program promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Namun demikian, efektivitas pelayanan belum berjalan secara optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan tenaga medis, sarana dan prasarana yang belum memadai, kekurangan obat dan alat kesehatan, hambatan geografis wilayah, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan. Selain itu, kualitas pelayanan juga masih dipengaruhi oleh beban kerja petugas kesehatan serta komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pelayanan, serta penguatan pelayanan kesehatan berbasis masyarakat guna meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan secara menyeluruh di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan Kesehatan; Pelayanan Kesehatan Masyarakat; Pelayanan Kesehatan Primer; Pemberdayaan Masyarakat; Puskesmas Oelbiteno.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Kesehatan menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung pembangunan nasional, sebab masyarakat yang sehat memiliki kemampuan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan

bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh negara.

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk upaya yang dilakukan untuk menjaga, meningkatkan, mencegah, mengobati, dan memulihkan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik membutuhkan dukungan fasilitas, tenaga kesehatan, obat-obatan, dan sistem pelayanan yang memadai agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Menurut Notoatmodjo & Soekidjo, (2012), pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pengobatan penyakit, tetapi juga pada upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif. Puskesmas juga berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat serta menjadi fasilitas kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat di tingkat kecamatan dan desa.

Puskesmas Oelbiteno di Kecamatan Fatuleu Tengah, Kabupaten Kupang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Oelbiteno bertugas menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Selain itu, Puskesmas Oelbiteno juga berfungsi sebagai pusat pembinaan kesehatan masyarakat melalui pelayanan rawat jalan, KIA, imunisasi, posyandu, promosi kesehatan, dan pelayanan lingkungan sehat.

Namun, dalam pelaksanaannya, efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah kerusakan gedung Puskesmas akibat bencana badai Seroja pada tahun 2021 yang menyebabkan pelayanan kesehatan dipindahkan sementara ke bangunan milik Dinas Pertanian. Kondisi tersebut berdampak pada keterbatasan ruang pelayanan dan kurang optimalnya fasilitas kesehatan. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya alat kesehatan modern, serta kerusakan beberapa perangkat medis turut memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Permasalahan lain yang dihadapi adalah keterbatasan obat-obatan dan tenaga kesehatan. Persediaan obat esensial sering tidak mencukupi sehingga masyarakat harus membeli obat di luar Puskesmas. Selain itu, distribusi tenaga kesehatan yang belum merata menyebabkan pelayanan kesehatan belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut berdampak pada pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan KIA, serta kegiatan posyandu yang belum optimal. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pemeriksaan kesehatan dan pelayanan antenatal juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Oelbiteno (Notoatmodjo, 2012).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dilihat bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek fasilitas, sumber daya manusia, maupun partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas pelayanan Puskesmas Oelbiteno di Kecamatan Fatuleu Tengah, Kabupaten Kupang penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kesehatan telah berjalan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Handoko (2016), efektivitas berkaitan dengan kemampuan memilih tujuan dan cara yang tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu, Mardiasmo (2017) menyatakan bahwa efektivitas dapat dilihat dari tercapai atau tidaknya tujuan suatu program. Dengan demikian, efektivitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, dan berkualitas.

Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Steers dalam Yuanita (2015), yang meliputi kualitas pelayanan, produktivitas, semangat kerja, dan kemampuan adaptasi pegawai. Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno berjalan secara optimal.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Moenir (2010), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui sistem dan prosedur tertentu.

Pelayanan publik harus mengedepankan prinsip efektivitas, keterbukaan, kepastian hukum, serta kemudahan akses bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam bidang kesehatan, pelayanan publik diwujudkan melalui penyediaan fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, adil, dan berkualitas kepada masyarakat.

Konsep Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan merupakan kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Abidin (2010), pelayanan yang efektif ditandai oleh kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Pelayanan kesehatan dikatakan efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, cepat, aman, dan sesuai standar pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan kesehatan dianalisis melalui kualitas pelayanan, produktivitas tenaga kesehatan, semangat kerja pegawai, dan kemampuan adaptasi terhadap fasilitas serta teknologi pelayanan kesehatan.

Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, dan memulihkan kesehatan masyarakat. Menurut Azwar dalam Daryanto & Setyobudi, (2014), pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan yang diselenggarakan secara individu maupun kelompok untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi unsur ketersediaan, keterjangkauan, mutu pelayanan, dan kesinambungan pelayanan.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) juga menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus memenuhi aspek cakupan layanan, kualitas, aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat agar mampu mendukung tercapainya sistem kesehatan yang efektif.

Konsep Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfokus pada upaya promotif dan preventif. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif di wilayah kerjanya.

Puskesmas juga berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pembina partisipasi masyarakat, dan penyedia pelayanan kesehatan dasar. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas didukung oleh jaringan pelayanan seperti Puskesmas Pembantu (PUSTU), Poskesdes, Polindes, dan Posyandu guna memperluas jangkauan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno berdasarkan kondisi nyata di lapangan (Sugiyono, 2020; Moleong, 2017). Penelitian dilakukan di Puskesmas Oelbiteno karena wilayah tersebut memiliki keterbatasan sarana kesehatan dan mengalami perkembangan jaringan pelayanan kesehatan yang cukup signifikan. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kuesioner kepada kepala puskesmas, tenaga medis, petugas administrasi, dan masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan puskesmas, dokumen kebijakan, peraturan kesehatan, serta jurnal ilmiah yang relevan.

Fokus penelitian meliputi efektivitas pelayanan kesehatan berdasarkan aspek cakupan pelayanan, mutu pelayanan, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan kesehatan (Azwar, 2010). Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling dengan jumlah informan terdiri atas kepala puskesmas, tenaga medis, petugas administrasi, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner skala Likert kepada masyarakat. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelayanan Puskesmas Oelbiteno secara sistematis dan objektif (Sugiyono, 2013).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Oelbiteno

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan kesehatan menurut Azwar (2010) yang meliputi aspek cakupan program, mutu pelayanan, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan kesehatan. Pendekatan tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Aspek Cakupan Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Oelbiteno telah melaksanakan pelayanan kesehatan melalui layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pada aspek promotif, kegiatan dilakukan melalui penyuluhan kesehatan, Posyandu, Puskesmas Keliling (Pusling), media sosial, serta kerja sama dengan gereja dalam menyampaikan informasi kesehatan kepada masyarakat. Strategi komunikasi multi-saluran tersebut dinilai cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pola hidup sehat dan pencegahan penyakit. Namun demikian, efektivitas penyuluhan masih menghadapi kendala karena metode penyampaian cenderung bersifat satu arah sehingga keterlibatan masyarakat belum optimal.

Pada layanan preventif, Puskesmas melaksanakan program imunisasi, pengendalian penyakit menular, pembagian Abate, serta deteksi dini penyakit melalui skrining kesehatan. Petugas kesehatan juga melakukan sweeping dan kunjungan rumah bagi masyarakat yang tidak hadir dalam kegiatan imunisasi maupun pemeriksaan rutin. Meskipun demikian, pelaksanaan program masih terkendala rendahnya kesadaran masyarakat, kondisi geografis yang sulit dijangkau, serta kerusakan infrastruktur jalan menuju beberapa wilayah pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan cakupan pelayanan belum merata di seluruh wilayah kerja Puskesmas.

Pada aspek kuratif, pelayanan kesehatan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui tahapan pendaftaran, skrining awal, pemeriksaan medis, hingga pemberian terapi dan obat. Puskesmas juga melaksanakan pelayanan luar gedung melalui Posbindu dan program Prolanis untuk penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes melitus. Namun, efektivitas pelayanan kuratif belum optimal akibat keterbatasan tenaga dokter, distribusi obat yang belum stabil, serta rendahnya kepatuhan masyarakat terhadap pengobatan dan edukasi kesehatan. Faktor budaya masyarakat juga mempengaruhi proses pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan ibu hamil dan pasca persalinan.

Pada layanan rehabilitatif, Puskesmas telah menyediakan pelayanan kontrol pasca pengobatan, pemantauan pasien penyakit kronis, serta sistem rujukan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan lanjutan. Selain itu, tenaga kesehatan melakukan pemantauan berkala melalui kunjungan rumah dan edukasi lanjutan terkait kepatuhan terapi. Akan tetapi, pelayanan rehabilitatif masih menghadapi kendala keterbatasan tenaga medis, terutama dokter, sehingga beberapa fasilitas seperti alat USG belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, efektivitas layanan rehabilitatif masih berada pada tahap cukup efektif namun belum maksimal.

Aspek Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Oelbiteno secara umum telah dilaksanakan sesuai SOP dan standar akreditasi pelayanan kesehatan. Alur pelayanan mulai dari pendaftaran, skrining, pemeriksaan, hingga pelayanan farmasi berjalan secara terstruktur. Kondisi jumlah pasien yang tidak terlalu padat juga menyebabkan waktu tunggu pelayanan relatif singkat sehingga masyarakat merasa cukup terbantu dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, dalam praktik pelayanan masih ditemukan beberapa penyimpangan prosedur akibat penyesuaian terhadap kondisi pasien di lapangan. Selain itu, aspek profesionalitas petugas belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal komunikasi interpersonal dan pengendalian emosi saat menghadapi beban kerja yang tinggi. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa sikap petugas terkadang kurang ramah sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman saat menerima pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno berada pada kategori cukup baik, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan kemudahan akses layanan. Namun demikian, masyarakat masih mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya terkait keramahan petugas dan ketersediaan dokter dalam pelayanan kesehatan. Ketiadaan dokter pada waktu tertentu menyebabkan sebagian masyarakat kurang yakin terhadap hasil pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan.

Aspek Aksesibilitas

Aksesibilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno pada dasarnya telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat melalui berbagai program pelayanan kesehatan primer. Puskesmas secara aktif melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat melalui Posyandu, pelayanan ibu hamil, pemeriksaan lansia, serta penyuluhan kesehatan lingkungan. Pendekatan tersebut memudahkan tenaga kesehatan dalam mengidentifikasi kebutuhan kesehatan masyarakat secara langsung.

Namun demikian, aksesibilitas pelayanan masih menghadapi hambatan geografis berupa jarak antarwilayah yang cukup jauh, kondisi jalan yang rusak, serta keterbatasan sarana transportasi menuju wilayah terpencil. Faktor tersebut menyebabkan tidak seluruh masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pemeriksaan kesehatan berkala juga mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas.

Aspek Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno terlihat dari upaya optimalisasi tenaga kesehatan dan pemanfaatan program pelayanan berbasis komunitas. Puskesmas berupaya tetap memberikan pelayanan melalui kegiatan luar gedung, kunjungan rumah, dan pelayanan terpadu bagi masyarakat meskipun berada dalam keterbatasan sumber daya. Selain itu, sistem pelayanan yang sederhana membuat proses pelayanan berlangsung lebih cepat dan mudah diakses masyarakat.

Akan tetapi, efisiensi pelayanan belum berjalan maksimal karena masih terdapat keterbatasan tenaga kesehatan, kekurangan dokter, keterbatasan obat-obatan, serta sarana prasarana yang belum memadai. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa program pelayanan belum berjalan secara optimal, khususnya pada pelayanan rehabilitatif dan pengobatan penyakit kronis. Dengan demikian, efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup efektif, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno secara umum telah berjalan cukup baik melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Puskesmas telah melaksanakan berbagai program kesehatan seperti penyuluhan, imunisasi, Posyandu, Posbindu, pelayanan pengobatan, serta pemantauan pasien secara berkala. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan tenaga dokter, kondisi geografis yang sulit dijangkau, kerusakan sarana dan prasarana, keterbatasan obat dan alat kesehatan, serta rendahnya partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan. Selain itu, kualitas pelayanan juga masih dipengaruhi oleh beban kerja tenaga kesehatan dan aspek komunikasi pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oelbiteno dapat dikategorikan cukup efektif, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, dan kualitas interaksi pelayanan kesehatan.

Puskesmas Oelbiteno perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui penguatan promosi kesehatan berbasis masyarakat, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, serta penguatan komunikasi dan pelayanan yang lebih ramah dan partisipatif. Pemerintah daerah juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tenaga dokter, memperbaiki sarana dan

prasarana kesehatan, serta meningkatkan distribusi obat dan alat kesehatan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, diperlukan penyesuaian pola pelayanan dengan kondisi sosial dan aktivitas masyarakat setempat agar akses pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan merata. Upaya tersebut penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta efektivitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, Z. (2010). *Efektivitas pelayanan publik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan* (3rd ed.). Binarupa Aksara.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat*. Deepublish.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen* (2nd ed.). BPFE.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mardiasmo. (2017). *Akuntansi sektor publik*. Andi Offset.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Mundung, J., Rompas, S., & Karundeng, M. (2019). Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.25198>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2020). *Primary health care and health service systems*. World Health Organization.
- Yuanita, R. (2015). Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 45–56.