

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN HU'U KABUPATEN DOMPU PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Sri Wulandari¹, M. Mas'ud Said², Agus Zainal Abidin³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail : swlandri09@gmail.com*

ABSTRAK

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan hu'u kabupaten dompu diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Data Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empary). Pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau terutama oleh masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah

dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga yang tidak mampu.

Melalui adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas berfungsi sebagai :a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan; b. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat; c. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien

melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadikan masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari, kelalaian petugas dalam menangani pasien, lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, kurangnya fasilitas seperti air, obat-obatan hal ini dikarenakan daya tampung dari puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi.

Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat. Sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat?

Tinjauan Pustaka

Menurut Zauhar (2015:17), Kualitas Pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang dicapai, dilakukannya kontrol terus pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyediaan layanan (provider) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan menggunakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (demand) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitas, menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan agar tidak timbul penyakit yang dapat menyerang selain itu, pemerintah telah memberikan pelayanan kesehatan.

Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Perawatan memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki sub unit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pos bersalin desa (polindes). Menurut Parasuraman (2017), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Tangibles atau bukti fisik, yang berupa fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya
2. Reliability atau keandalan, yaitu Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain. Komunikasi (communication), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy)
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud oleh penulis adalah rasional, empiris dan sistematis. Maka pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang bertujuan untuk melakukan penelitian dengan sasaran yang digali sebanyak mungkin, data mengenai sasaran penelitian. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan maksud untuk menggambarkan, meringkas berbagai informasi, kondisi, situasi, atau berbagai variabel. Penelitian deskriptif juga bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci mengenai keadaan obyek atau subyek amatan. Data yang di peroleh meliputi interview (wawancara), catatan lapangan, foto, dokumen, dan lain-lain.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana seorang peneliti dapat mengetahui hal yang sebenarnya di tempat/objek yang akan diteliti dimana lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu. Alasan saya melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Hu'u, karena untuk mengukur sejauh mana Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu.

Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:244), data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau hasil wawancara, dokumentasi dan observasi. Sumber data primer dari penelitian ini diperoleh berupa hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dalam waktu tertentu.

b. Data Sekunder

Menurut Moleong (2009:224), data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tertulis seperti data arsip dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Data sekunder merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Sumber data sekunder ini diperoleh dari dokumen-dokumen Dinas Kesehatan untuk melengkapi data-data primer.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun macam-macam pengumpulan data, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini digunakan teknis analisis data menurut model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh; a. Reduksi Data (*Data Reductio*); b. Penyajian Data (*data display*); c. Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2008) mengenai 5 aspek pelayanan, terdapat beberapa indikator-indikator yaitu: Kenampakan fisik (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor menyebabkan kurang maksimal kualitas Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB.

1. Gambaran Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB

Adapun gambaran pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, yakni melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga, dan pendekatan keluarga merupakan salah satu cara puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekati akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit. Melaksanakan pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap akses, mutu dan cakupan pelayanan

kesehatan. Kemudian menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Melaksanakan rekam medis. Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Mengkoordinasi dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung.

2. Identifikasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB

a. Kenampakan fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat menunjang untuk memaksimalkan pelayanan publik. Pihak puskesmas sudah melakukan pengadaan penunjang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan seperti komputer, printer, memperkuat jaringan wifi yang ada, dan alat-alat kesehatan yang dibutuhkan yang sesuai dengan pelayanan yang ada di puskesmas guna untuk mempercepat proses pelayanan.

b. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa keandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah cukup baik mengenai persyaratan dan biaya administratif yang diperlukan. Dari apa yang peneliti lihat di lapangan memang dari segi kejelasan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur pelayanan dan lain sebagainya memang sudah cukup jelas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u, akan tetapi ada juga permasalahan dalam hal keandalan dalam antrian yang terkadang tidak sesuai nomor

c. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat karena mengikuti

prosedur pelayanan yang diterapkan. Dari apa yang peneliti lihat di lapangan memang dari segi ketanggapan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u sudah cukup memenuhi, hal ini dapat dilihat dari kepastian jadwal pelayanan. Mereka selalu membuka pelayanan berdasarkan jadwal yang ditentukan secara tepat waktu agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu. Akan tetapi ada juga salah satu kelalaian yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan nomor antrian dikarenakan banyaknya pasien yang datang.

d. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa jaminan akan pelayanan yang terbaik selalu diutamakan agar dapat mengatasi setiap keluhan persoalan dari masyarakat. Pegawai pelayanan menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan memperhatikan protokol kesehatan dan tetap ramah pada masyarakat. Peneliti menemukan petugas puskesmas sudah merespon masyarakat yang datang dengan ramah dan sopan saat melakukan proses pengajuan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u. Selain itu petugas memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang paham alur proses pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u, dan juga dalam hal ini peneliti melihat pihak puskesmas sudah merespon semua keluhan atau kunjungan pelayanan yang sering terjadi saat proses kunjungan pelayanan di puskesmas dengan cermat dan tanggap. Selanjutnya berusaha menggali kebutuhan masyarakat yang datang untuk mengajukan kunjungan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Hu'u. Akan tetapi ada juga permasalahan yang terjadi ketika pelayanan bertepatan dengan waktu istirahat dan masih ada pasien yang berkunjung.

e. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa akses menuju lokasi dapat terjangkau dengan mudah dan fasilitas yang ada dapat juga digunakan oleh masyarakat umum. Dari hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa di Puskesmas Kecamatan Hu'u sudah mendahulukan kepentingan masyarakat

- yang mana petugas mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan publik yang baik. Juga menghargai setiap pengunjung di Puskesmas Kecamatan Hu'u. Selain itu tidak membeda-bedakan pemohon pelayanan baik itu kenalan sendiri atau keluarga. Akan tetapi muncul permasalahan dari beberapa oknum petugas yang terkadang terburu-buru dan lambat dalam pelayanan. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat menunjukkan keseluruhan indikator dari penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh publik. Pelayanan yang diberikan tetap cukup maksimal dan tidak berbelit karena mudah dipahami juga mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat menunjang untuk memaksimalkan pelayanan publik. Pihak puskesmas sudah melakukan pengadaan penunjang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan.
3. Identifikasi Faktor apa yang menyebabkan kurang maksimal Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB
 - a. Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Waktu
Dalam proses pemberian pelayanan perlu adanya kesepakatan bersama dengan memiliki tujuan serta sasaran yang tepat untuk dapat diterima oleh masyarakat sekitar. Termasuk dalam pembuatan kebijakan tentang pelayanan publik yang mana masyarakat banyak menuntut jika saat melakukan pelayanan mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi. Pada poin faktor penyebab pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu bahwa kelalaian yang dilakukan oleh petugas bisa menyebabkan pelayanan tidak sesuai standar waktu.
 - b. Ketidakpuasan Pelayanan Akibat Kelalaian Petugas
Dalam proses pelayanan perlu adanya kerjasama antara organisasi atau instansi dengan masyarakat atau seseorang yang menerima pelayanan

- tersebut guna untuk memperlancar jalannya proses pelayanan itu sendiri. Pada poin faktor penyebab ketidakpuasan pelayanan akibat kelalaian petugas bahwa oknum yang bertugas terkadang melakukan hal yang tidak profesional sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
- c. Lambatnya Petugas Dalam Menangani Keluhan Pasien
Dalam proses pelayanan perlu adanya kerjasama antara organisasi atau instansi dengan masyarakat atau seseorang yang menerima pelayanan tersebut guna untuk memperlancar jalannya proses pelayanan itu sendiri sehingga bisa meminimalisir keterlambatan dalam pelayanan. Pada poin faktor penyebab lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien bahwa oknum yang bertugas terkadang melakukan hal yang tidak profesional sehingga mengakibatkan lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat, peneliti memberi kesimpulan sebagai berikut.

- a. Tangibles atau bukti fisik dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa pihak puskesmas sudah melakukan pengadaan penunjang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan
- b. Reliability atau keandalan dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah cukup baik mengenai persyaratan dan biaya administratif yang diperlukan, dari segi kejelasan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur pelayanan dan lain sebagainya memang sudah cukup jelas dalam pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u, akan tetapi ada juga permasalahan dalam hal keandalan dalam antrian yang terkadang tidak sesuai nomor.
- c. Responsiveness atau ketanggapan dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari segi ketanggapan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Hu'u sudah cukup memenuhi, hal ini dapat dilihat dari

kepastian jadwal pelayanan, mereka selalu membuka pelayanan berdasarkan jadwal yang ditentukan secara tepat waktu agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu, akan tetapi ada juga salah satu kelalaian yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan nomor antrian dikarenakan banyaknya pasien yang datang.

- d. Assurance atau jaminan dan kepastian dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa jaminan akan pelayanan yang terbaik selalu diutamakan agar dapat mengatasi setiap keluhan persoalan dari masyarakat, pegawai pelayanan menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan memperhatikan protokol kesehatan dan tetap ramah pada masyarakat, akan tetapi ada juga permasalahan yang terjadi ketika pelayanan bertepatan dengan waktu istirahat dan masih ada pasien yang berkunjung.
- e. Empati dalam proses pelayanan dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Kecamatan Hu'u sudah mendahulukan kepentingan masyarakat yang mana petugas mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan publik yang baik, juga menghargai setiap pengunjung di Puskesmas, akan tetapi muncul permasalahan dari beberapa oknum petugas yang terkadang terburu-buru dan lambat dalam pelayanan.

Saran

- a. Puskesmas Kecamatan Hu'u
Dapat tetap mempertahankan pelayanan yang bermutu untuk kedepannya dan memberi pemahaman yang jelas kepada masyarakat agar dapat saling memudahkan untuk memberikan solusi masalah.
- b. Faktor penyebab kurang maksimal Pelayanan
Adapun saran peneliti pada faktor penyebab kurang maksimal Pelayanan ini agar segera dievaluasi dan ditindak lanjuti, dan kedepannya faktor penyebab tersebut bisa tidak ada lagi, sehingga Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat lebih meningkat

Daftar Pustaka

Sumber Buku

Zauhar, Soesilo. (2015). *Pelayanan kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT. Rineke Cinta.

Azwar (2019), *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*.

Jakarta: Erlangga.

Henry, Nicholas. (1995). *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*.

Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Moenir. (2018) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi

Aksara.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Dwiyanto, Agus. (2019). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:UGM Press.

Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta, CV.

J.Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Pt Remaja

Rosdakarya, Bandung.

Dr. Sandhu Suyoto. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*; Yogyakarta: Literasi

Media Publishing.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Jurnal dan Skripsi

Syafaruddin, Alam tauhid syukur (2014) *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar* jurnal administrasi negara, volume 20 nomor 2, agustus 2014/ 52-61. <http://Repository.unsri.ac.id>

Hj. Wan Suryani (2013) *Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan*. Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-UNIVA MEDAN (818-838)

Febbi Febryanti, (2019) *Kualitas Pelayanan Sukajadi Di Kabupaten Banyuasin*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Diakses <https://repository.unsri.ac.id>

Hamdan, Musliha, Samsir Rahim (2017) "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang". Jurnal administrasi publik, april 2017. volume 3 nomor 1. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>.

Budiarto, (2019) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*, jurnal ilmu administrasi, 30 Agustus 2019. Di akses www.scribd.com.

Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Swandaru (2016), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa". *Jurnal bisnis dan manajemen* vol. 3. no,1, januari 2016 Diakses.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.

Keputusan Menteri Pemberdayan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.