

## **KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang)**

**Putri Kusumaning Dewi<sup>1</sup>, Yaqub Ciqusin<sup>2</sup>, Retno Wulan Sekarsari<sup>3</sup>**

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,*

*Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*Email: [putrikusuma2305@gmail.com](mailto:putrikusuma2305@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

Kualitas layanan publik di Puskesmas Ampelgading masih belum mencapai tingkat optimal karena terdapat beberapa tantangan yang menghalangi pengiriman layanan yang maksimal di Puskesmas Ampelgading. Keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam hal tenaga medis, mengakibatkan penumpukan tugas. Kekurangan personel medis juga berdampak pada keterlambatan dalam memberikan layanan kepada pasien atau masyarakat Ampelgading. Selain itu, kesadaran masyarakat juga berperan dalam pengiriman layanan publik. Fasilitas dan infrastruktur di Puskesmas masih ada yang belum memadai, sehingga beberapa pasien harus dirujuk ke rumah sakit yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Situasi ini mengindikasikan bahwa Puskesmas Ampelgading masih belum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, pemerintah telah menerapkan kebijakan dengan tujuan untuk mengoptimalkan kualitas layanan pemerintah, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan unggul di semua lembaga pemerintahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam analisisnya, penulis menggunakan Indikator pelayanan prima 6A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Ampelgading sudah baik. Namun, pada indikator 6A yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, hanya satu indikator yang belum optimal. Kemampuan (Ability) menjadi indikator yang belum mencapai puncak karena kurangnya tenaga medis mengakibatkan keterlambatan dan tidak tepat waktu dalam pelayanan. Kekurangan personel medis juga menyebabkan tumpang tindih pekerjaan di Puskesmas Ampelgading. Di samping itu, faktor pendukung kualitas layanan di Puskesmas Ampelgading meliputi perilaku pelayanan dan aksesibilitas biaya. Sedangkan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan Puskesmas Ampelgading meliputi fasilitas, sumber daya manusia, dan kesadaran masyarakat yang kurang. Saran untuk meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas Ampelgading adalah dengan selalu mengajukan kebutuhan pegawai melalui Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Malang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan

### **Pendahuluan**

Layanan publik merupakan tanggung jawab inti yang harus diemban oleh pemerintah. Peran yang penting dimainkan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang berkualitas, mencakup seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani semua warganya dengan menghormati hak dan kebutuhan dasar, sesuai dengan mandat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang merinci bahwa layanan publik mencakup serangkaian tindakan dalam memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, serta layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik.

Salah satu jenis layanan publik yang dapat disediakan oleh pemerintah adalah dalam bidang kesehatan. Layanan kesehatan meliputi berbagai upaya dan langkah dalam mencegah dan mengobati penyakit. Ini melibatkan usaha dari tenaga kesehatan

untuk mencapai kondisi kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Tujuan utama dari layanan kesehatan adalah mencapai tingkat kualitas kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan mereka melalui penyediaan layanan yang efektif, efisien, dan memiliki kualitas yang baik.

Konsep pelayanan kesehatan diarahkan pada pelayanan preventif dan promotif, di mana pelayanan preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit, sedangkan pelayanan promotif berfokus pada peningkatan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan bukan hanya tentang pengobatan individu yang sakit, melainkan lebih menekankan pada upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan. Prinsip ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, di mana Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran utama dalam upaya kesehatan masyarakat dengan penekanan pada pelayanan promotif dan preventif.

Seluruh lapisan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang merata dan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan tersebut. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah mendirikan Puskesmas di seluruh wilayah Indonesia sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang bermutu. Namun, kenyataannya, beberapa Puskesmas masih belum mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Meskipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan tujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah, implementasinya belum sepenuhnya terlaksana, terutama di Puskesmas Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Malang.

Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun masih belum maksimal dalam pemberian pelayanan. Belum maksimalnya pelayanan Puskesmas Kecamatan Ampelgading karena masih ada beberapa kendala yang dihadapi diantaranya, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)  
Kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading yang belum optimal dapat diamati dari segi sumber daya manusia. Jumlah tenaga medis yang terbatas tidak sebanding dengan pertambahan jumlah pasien, sehingga terjadi tumpang tindih dalam pekerjaan.
2. Tingkat Kesadaran Masyarakat.  
Lokasi Puskesmas Kecamatan Ampelgading yang batas wilayah kerja timur langsung berbatasan dengan Kabupaten Lumajang, batas wilayah kerja sebelah utara Kecamatan Ponco Kusuma dan Wajak yang bisa dikatakan Pegunungan semeru serta batas selatan Samudra Indonesia bisa dikatakan bahwa Puskesmas Kecamatan Ampelgading terbilang jauh dari kota. Oleh karena itu, masyarakat Kecamatan masih ada budaya budaya yang dibawa yang menjadikan belum sesuai harapan masyarakat. Seperti halnya pada budaya antri masyarakat masih ada beberapa yang tidak sabar menunggu antrian. Selain itu, masih ada masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur hingga tatacara dalam melakukan pelayanan kesehatan.
3. Sarana dan prasarana pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading belum maksimal karena masih ada beberapa sarana dan prasaran yang belum tercukupi. Melihat kondisi di Puskesmas Kecamatan Ampelgading maka peneliti tertarik mengambil judul **“Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang)”**

#### Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang?
2. Apa faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang?
3. Apa faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang?

#### Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Malang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Malang.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang optimal di Puskesmas Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Malang.

#### Manfaat. Penulisan

##### 1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam bentuk informasi dan materi yang berguna untuk pengembangan ilmu administrasi, terutama dalam konteks layanan kesehatan.

##### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan bisa berkontribusi dalam mengevaluasi pelayanan public saat ini terutama pada pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kec. Ampelgading Kab. Malang. Bagi penulis sebagai sarana untuk memperluas ilmu dan pengetahuan tentang pelayanan public terutama pada pelayanan Kesehatan. Bagi Fakultas Ilmu Administrasi Diharapkan menjadi rujukan ataupun tolak ukur kepada mahasiswa Universitas Islam Malang dalam melakukan penelitian yang sama.

#### Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik

Pelayanan, menurut Moenir sebagaimana dikutip dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020:14), didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan prinsip tertentu, dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak yang melayani atau menerima layanan, bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut Malawat (2022:255), pelayanan publik tak terpisahkan dari kebutuhan masyarakat, sebuah kelompok manusia yang selalu memerlukan layanan, walaupun aspek administrasi yang diatur oleh Negara juga menjadi bagian dari pelayanan publik. Selain itu, Mursyidah dan Choiriyah (2020:17) menggambarkan pelayanan publik sebagai berbagai tindakan layanan yang dijalankan oleh penyelenggara layanan publik, bertujuan

memenuhi kebutuhan penerima layanan serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Definisi pelayanan publik dapat diartikan sebagai "proses memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan".

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas pelayanan, sebagaimana dipaparkan oleh Malawat (2022:254), melibatkan beragam definisi yang beragam, dari konvensional hingga strategis. Kualitas melibatkan fitur-fitur unik produk, dari karakteristik langsung hingga aspek atraktif, yang memuaskan kebutuhan pelanggan, menyebabkan kepuasan dalam penggunaan produk atau layanan. Selain itu, konsep kualitas merujuk pada kesempurnaan yang bebas dari cacat atau kerusakan. Pemahaman mengenai kualitas pelayanan juga menekankan pada usaha memenuhi permintaan dan harapan pelanggan serta cara penyampaian yang sesuai untuk memenuhi ekspektasi konsumen.

Pentingnya kualitas pelayanan tercermin dalam pencapaian pelayanan utama. Seperti yang dijelaskan oleh Barata (2004:27), pelayanan utama merupakan sikap perhatian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan optimal untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, yang pada akhirnya membentuk loyalitas terhadap organisasi atau perusahaan. Fokus pada pelanggan menjadi faktor penentu dalam mencapai kesuksesan. Pelayanan utama merupakan tentang bagaimana memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk perhatian terhadap pelanggan agar merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan utama terkait dengan kerangka konseptual A6 (Barata, 2003:31), terdiri dari komponen berikut:

- a. Kemampuan (Ability), merujuk pada pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mendukung program pelayanan utama. Ini mencakup keahlian dalam bidang pekerjaan dan efektivitas komunikasi, serta penguasaan terhadap bidang atau pekerjaan yang dilakukan.
- b. Sikap (Attitude), mengacu pada perilaku yang harus ditunjukkan saat berinteraksi dengan pelanggan. Ini termasuk aspek keramahan, kesopanan, dan lainnya.
- c. Penampilan (Appearance), mencakup tampilan fisik dan non-fisik yang mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas pihak yang memberikan layanan. Penampilan ini dapat memberikan kesan kepada pelanggan, termasuk lingkungan di sekitarnya.
- d. Perhatian (Attention), menunjukkan peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan

serta kemampuan untuk memahami saran dan kritik dari mereka.

- e. Tindakan (Action), merujuk pada tindakan nyata yang diperlukan dalam memberikan layanan yang adil dan merata kepada pelanggan.
- f. Tanggungjawab (Accountability), menunjukkan komitmen untuk memihak pelanggan sebagai wujud perhatian yang mencegah kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan Kesehatan menurut Prof.Dr.Soekidjo Notoatmojo dalam Ervianingsih dkk (2020:12) merupakan sebuah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan (peningkatan kesehatan) sebagai sasaran adalah kelompok masyarakat. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia dalam Ervianingsih dkk (2020:12) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau 30 secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun Masyarakat.

### **Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 mendefinisikan Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan inisiatif kesehatan masyarakat dan perorangan di tingkat pertama. Fokus utamanya adalah pada langkah-langkah yang mendorong dan mencegah, dengan tujuan meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Pembangunan kesehatan yang ditekankan di Puskesmas bertujuan untuk mendorong perilaku hidup sehat di antara masyarakat, memastikan akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas di lingkungan yang sehat, dan meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan.

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Langkah awal yang diambil oleh peneliti adalah mengumpulkan data melalui observasi lapangan dan wawancara, yang kemudian dianalisis untuk menghasilkan gambaran dan temuan terkait Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ampelgading. Metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang faktual tentang suatu situasi tertentu atau hubungan antara fenomena yang ada secara sistematis. Pendekatan ini dipilih dengan sengaja karena tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga berusaha untuk

mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah yang teridentifikasi. Tujuannya adalah memberikan analisis yang komprehensif dan mendalam, serta data yang valid sesuai dengan fokus penelitian. Melalui penelitian ini, peneliti berusaha untuk menganalisis aspek Kualitas Pelayanan di Puskesmas tersebut.

### **Fokus Penelitian**

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan arah yang jelas pada observasi dan analisis hasil penelitian. Oleh karena itu, digunakan indikator-indikator tertentu untuk menghindari diskusi yang terlalu luas dan sesuai dengan judul penelitian. Fokus penelitian ini mencakup tiga aspek utama :

1. Menilai Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang dengan menggunakan Konsep A6 Barata. Indikator pelayanan utama adalah 6A, yaitu:
  - a. Kemampuan (Ability) yang mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam bidang kerja serta komunikasi efektif.
  - b. Sikap (Attitude) yang meliputi tindakan yang ditunjukkan kepada pelanggan, termasuk keramahan dan kesopanan.
  - c. Tindakan (Action) yang diberikan kepada pasien secara adil dan merata.
  - d. Penampilan (Appearance) baik secara fisik maupun lingkungan yang mencerminkan penilaian terhadap layanan.
  - e. Perhatian (Attention) terhadap kebutuhan, keinginan, serta saran dan kritik pelanggan.
  - f. Tanggungjawab (Accountability) dalam menghindari kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.
2. Menganalisis faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang.
3. Mengidentifikasi faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang.

### **Situs dan Latar Penelitian**

Tempat Penelitian merujuk pada lokasi di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang akan diselidiki. Dalam penelitian ini, Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang dipilih sebagai tempat penelitian. Sementara itu, lokasi pengamatan, juga dikenal sebagai situs penelitian, adalah tempat di mana peneliti mengamati situasi aktual objek penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi. Dalam penelitian ini, situs pengamatan adalah Puskesmas Jl. Raya Tirtomarto

No. 75, Ampelgading, Malang, Jawa Timur, di mana peneliti merekam situasi yang sebenarnya terjadi.

### **Sumber Data**

Sumber Data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis:

1. Data Primer  
Diperoleh melalui pengamatan lapangan dan wawancara mendalam dengan narasumber yang terlibat secara langsung. Data ini dikumpulkan secara langsung dari responden melalui wawancara di lokasi penelitian, terkait dengan aspek kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang.
2. Data Sekunder  
Sumber data yang mendukung atau memperkuat data primer. Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup buku-buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi tempat penelitian, Wawancara dengan narasumber, dan dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah model analisis data kualitatif interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Pendekatan analisis data kualitatif interaktif ini, seperti yang dijelaskan oleh Salim dan Syahrudin (2007:147), melibatkan langkah-langkah berikut: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pertama, dalam tahap reduksi data, peneliti memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data awal yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses pengurangan data ini berlangsung secara berkelanjutan selama penelitian dilakukan. Kemudian, penyajian data melibatkan pengorganisasian dan penyatuan informasi serta data untuk tujuan memfokuskan analisis dan memungkinkan pengambilan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman seperti yang diungkapkan oleh Salim dan Syahrudin (2007:149), penyajian data membentuk rangkaian informasi yang membuka peluang untuk merumuskan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana data yang telah diolah dan disajikan secara sistematis digunakan untuk mengambil kesimpulan. Kesimpulan yang ditarik adalah hasil dari analisis data yang menjawab fokus penelitian. Tahap ini menghasilkan jawaban yang memadai terhadap pertanyaan yang diteliti dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ampelgading.

### Keabsahan Data

Dalam perspektif Sugiyono (2019), verifikasi data memiliki tujuan untuk memastikan bahwa penelitian ini memenuhi standar ilmiah dan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Proses pemeriksaan keabsahan data melibatkan langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Credibility* digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil penelitian dapat diandalkan, dengan menguji kebenaran fakta yang diamati oleh peneliti di Puskesmas Ampelgading.
2. *Transferability* proses empiris yang bergantung pada sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan dalam situasi yang berbeda. Penelitian ini akan berusaha mengumpulkan data yang relevan dengan konteks pengolahan data di Puskesmas Ampelgading.
3. *Dependability* elemen penting untuk memastikan keandalan data. Penggunaan alat yang dapat diandalkan diperlukan untuk menghasilkan data yang valid.
4. *Confirmability* digunakan dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menjadi sumber utama informasi, dan peneliti juga menjalin diskusi berkelanjutan dengan dosen pembimbing untuk memastikan kepastian langkah-langkah penelitian yang diambil.

Dengan mengadopsi pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memverifikasi dan memastikan keabsahan serta validitas data yang diperoleh, sehingga menghasilkan temuan yang kuat dan bermakna dalam konteks Puskesmas Ampelgading.

### Pembahasan

#### Kualitas Pelayanan Puskesmas Ampelgading

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada aktivitas atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan hukum, terkait barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu contoh konkret dari pelayanan publik adalah layanan kesehatan, yang didefinisikan oleh Tjiptono (dalam Vanchapo dan Magfiroh, 2022:8) sebagai bentuk jasa yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan dilakukan baik secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi, dengan tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan, di mana kualitas mencakup aspek sumber daya manusia, proses kerja, cara kerja, hingga hasil kerja untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui kepuasan pasien. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, indikator pelayanan prima menjadi penting. Menurut Barata (2004:27), pelayanan prima berfokus pada kepedulian terhadap pelanggan melalui pemberian layanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mencapai kepuasan, sehingga pelanggan tetap setia terhadap organisasi atau perusahaan.

#### 1. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan merujuk pada pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh staf medis dan pegawai untuk mendukung operasional optimal Puskesmas. Hal ini juga berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang mendukung pelayanan prima. Dari hasil wawancara dan observasi, terlihat bahwa tenaga medis di Puskesmas Ampelgading mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Mereka kompeten dalam pemeriksaan pasien. Selain itu, kemampuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran yang mudah dimengerti oleh pasien juga menjadi pertanda kehandalan Puskesmas dalam memberikan pelayanan.

Meskipun demikian, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan di Puskesmas Ampelgading belum optimal. Antrian panjang di loket pendaftaran seringkali menyebabkan keterlambatan pelayanan, yang membuat beberapa pasien merasa kurang puas. Penyebab utamanya adalah kurangnya tenaga medis dan tumpang tindih pekerjaan di Puskesmas Ampelgading. Hal ini kontras dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, yang menekankan pada ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

#### 2. *Attitude* (Sikap)

Sikap merupakan perilaku yang ditampilkan oleh pegawai atau tenaga medis ketika memberi pelayanan Kesehatan pada pelanggan (Barata, 200:90). Sikap yang berekanaan dengan perangai yang harus ditampilkan oleh pegawai atau tenaga medis dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien atau masyarakat, yang meliputi penampilan sopan seraso berpikir postof, sehat, logis, dan bersikap menghargai.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pada sikap pegawai atau tenaga medis Puskesmas Ampelgading sudah cukup baik. Pegawai atau tenaga medis pada Puskesmas Ampelgading terbilang sopan dan ramah yang mengakibatkan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap yang baik tidak terlepas

karena sudah ditetapkan standar operasional prosedur yang ada pada Puskesmas. Selain itu, hasil wawancara dan observasi sikap yang baik sudah menjadi motto dan budaya kerja pada Puskesmas Ampelgading.

3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan mencerminkan kondisi fisik dan non-fisik pegawai atau organisasi publik yang menggambarkan kepercayaan dan kredibilitas mereka dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Pasal 4 dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kesehatan, setiap pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat dalam pelayanan diwajibkan untuk mengenakan pakaian yang sesuai dengan standar, menjaga kebersihan, kerapian, kesopanan, dan menghindari aroma yang mengganggu. Melalui hasil wawancara dan observasi, terlihat bahwa tenaga medis dan pegawai di Puskesmas Ampelgading telah memenuhi standar penampilan dengan baik. Penampilan ini sesuai dengan prosedur operasional yang ditetapkan.

Namun, penampilan (*appearance*) tidak hanya mencakup penampilan individu pegawai, melainkan juga melibatkan penampilan fisik bangunan Puskesmas. Penampilan bangunan juga penting untuk kenyamanan pasien dan masyarakat yang berkunjung. Berdasarkan Pasal 12, ayat (1) dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pembangunan bangunan harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan, perlindungan keselamatan, kesehatan, serta aksesibilitas bagi semua orang, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus atau disabilitas, anak-anak, dan lanjut usia. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti menunjukan bahwa bangunan yang ada pada Puskesmas Ampelgading selalu diperhatikan serta diawasi oleh bagian penanggung jawab bangunan, pra sarana, dan peralatan dan MFK. bagian penanggung jawab bangunan, pra sarana, dan peralatan dan MFK akan memeriksa secara berkala bangunan yang ada pada Puskesmas Ampelgading. Hal tersebut menunjukan bahwa Puskesmas mengoptimalkan kepuasan masyarakat dalam indikator penampilan bangunan dengan memperhatikan kegunaannya.

4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian mengacu pada upaya kepedulian terhadap pelanggan, baik dalam memahami kebutuhan dan harapan mereka maupun dalam menggali pemahaman atas saran dan kritik yang mereka berikan (Barata, 2004:90).

Attention, atau perhatian dalam konteks indikator pelayanan prima, mencakup kepekaan pegawai atau tenaga medis terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, serta kemampuan untuk memahami serta merespons saran dan kritik yang disampaikan oleh pasien. Ini mengindikasikan sejauh mana Puskesmas Ampelgading menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, melalui pemberian wadah untuk mengungkapkan kritik dan saran, serta bagaimana pihak puskesmas memahami dan mengambil tindakan terhadap masukan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tampak bahwa indikator attention atau perhatian di Puskesmas Ampelgading sudah berjalan dengan baik. Puskesmas telah memberikan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak saran, buku pengaduan, serta melalui layanan pesan WhatsApp yang disediakan. Wadah-wadah tersebut ditempatkan di tiga lokasi strategis di puskesmas, yaitu pintu masuk, unit gawat darurat (UGD), dan area pengambilan obat pasien. Keberadaan wadah-wadah ini mencerminkan perhatian terhadap aspirasi dan masukan dari pasien, yang juga mendorong partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ampelgading.

5. *Action* (Tindakan)

Tindakan merujuk pada berbagai aktivitas konkret yang harus dijalankan oleh staf dalam rangka memberikan pelayanan unggul agar pelanggan merasa puas. Tindakan ini mencerminkan realitas yang diimplementasikan dengan prinsip keadilan. Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, dimensi mutu pelayanan yang penting adalah aspek keadilan. Keadilan dalam hal ini merujuk pada penyediaan pelayanan yang merata tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, etnis, suku, agama, tempat tinggal, dan status sosial ekonomi. Hasil wawancara yang dilakukan oleh pasien Puskesmas Ampelgading menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak puskesmas bersifat adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Data dari wawancara dan observasi juga mengindikasikan bahwa masyarakat merasa bahwa Puskesmas Ampelgading menjalankan pelayanan secara adil. Baik pasien umum maupun yang menggunakan BPJS menerima

tindakan yang sama di Puskesmas Ampelgading, menunjukkan pendekatan yang adil dalam pemberian pelayanan kepada pasien dan masyarakat.

6. *Accountability* (Tanggungjawab)

Tanggung jawab mencerminkan sikap yang mendukung pasien sebagai bentuk perhatian yang bertujuan untuk mencegah atau mengurangi potensi kerugian dan ketidakpuasan pelanggan. Tanggung jawab yang ditunjukkan oleh Puskesmas Ampelgading, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terlihat telah dijalankan dengan baik. Pihak Puskesmas Ampelgading menerapkan tanggung jawabnya secara efektif, menghindari risiko bagi staf serta keraguan yang mungkin timbul pada pasien atau masyarakat. Adanya rasa tanggung jawab yang kuat dari dokter dan tenaga medis memungkinkan terciptanya kepercayaan, mengurangi kecemasan terhadap potensi risiko bagi pasien, dan menghilangkan keraguan tentang tanggung jawab yang diberikan oleh puskesmas.

Selain itu, pasien atau masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Ampelgading juga merasa aman terhadap kendaraan mereka yang terparkir di area parkir puskesmas. Kepercayaan terhadap keamanan di tempat parkir ini didasarkan pada rasa tanggung jawab yang diberikan oleh pihak puskesmas. Ketersediaan petugas parkir yang siap sedia untuk menjaga kendaraan serta membantu penerima layanan dalam situasi kesulitan memasukkan atau mengeluarkan kendaraan juga memperkuat rasa tanggung jawab ini. Prinsip-prinsip yang ada dalam Pasal 5 Peraturan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan, seperti keberadaan petugas parkir yang mudah terlihat dan sigap dalam menertibkan kendaraan tamu, telah diterapkan dengan baik oleh Puskesmas Ampelgading.

Kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi ini adalah bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh Puskesmas Ampelgading sudah cukup baik, di mana pegawai dan tenaga medis telah menunjukkan komitmen untuk mengurangi potensi risiko yang dihadapi oleh pasien. Selain itu, tanggung jawab terhadap keamanan kendaraan yang diberikan oleh puskesmas juga terbukti efektif, dengan ketersediaan petugas parkir yang membantu menjaga keamanan kendaraan dengan baik di area parkir Puskesmas Ampelgading.

### **Faktor Pendukung**

1. Perilaku Pelayanan

Salah satu faktor pendukung pada kualitas pelayanan publik, yaitu perilaku pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari perilaku pelayanan dalam memenuhi kebutuhan atau kepuasan pasien atau masyarakat. Serta juga beberapa dilingkup keadministrasi-an yang mewadahi mulai dari fasilitas dan kebutuhan untuk masyarakat itu sendiri. Perilaku pelayanan sudah diatur pada standar operasional prosedur yang wajib dipatuhi oleh para pegawai atau tenaga medis. Kemudahan, kesopanan, hingga sikap yang diberikan pada pasien atau masyarakat sudah diatur pada peraturan dan standar operasional. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelayanan yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan

2. Keterjangkauan Biaya

Pelayanan kesehatan yang efektif adalah pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat, terutama dalam hal biaya. Oleh karena itu, biaya yang terjangkau memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan kesehatan. Faktor biaya merupakan salah satu elemen yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, di mana masyarakat merasa puas ketika tidak perlu membayar biaya tambahan untuk layanan yang diperoleh. Agar memahami tingkat kepuasan masyarakat, penyedia layanan perlu menetapkan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Hasil dari wawancara dan observasi peneliti pada Puskesmas Ampelgading menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di sana memberikan biaya yang sangat terjangkau, bahkan pasien BPJS mendapatkan pengobatan secara gratis. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ampelgading telah mengedepankan pendekatan biaya yang mendukung keterjangkauan masyarakat.

### **Faktor Penghambat**

1. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan. Sarana dan prasarana berperan sebagai penunjang dalam penyediaan layanan publik. Menurut hasil wawancara dan observasi, kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Ampelgading telah memadai, namun masih ada beberapa kekurangan yang belum terpenuhi. Kekurangan ini menghambat kelancaran pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa sarana dan prasarana belum sepenuhnya memadai. Akibatnya, pasien yang membutuhkan alat yang tidak tersedia akan dirujuk ke rumah sakit yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap. Contohnya, kurangnya visus mata di Puskesmas Ampelgading mengakibatkan pasien harus dirujuk ke rumah sakit yang memiliki fasilitas tersebut. Meski begitu, upaya pengajuan telah dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang masih kurang di Puskesmas Ampelgading.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia bisa menjadi factor penghambat jika SDM dalam pelayanan public mengalami keterbatasan jumlah pegawai. Berdasarkan hasil wawancara pada Puskesmas Ampelgading menyebutkan bahwa Puskesmas Ampelgading menyadari akan keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki. Keterbatasan jumlah pegawai atau kekurangannya sumber daya manusia akan berpengaruh pada kualitas pelayanan pada Puskesmas Ampelgading. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa terjadinya tumpeng tindih pekerjaan pada Puskesmas Ampelgading. Hanya ada dua dokter pada Puskesmas Ampelgading sehingga jika ada pelaihan kerja yang mengharuskan dokter tidak bisa melakukan pelayanan akan hanya tersisa satu dokter yang menangani pada UGD atau poli umum. Hal tersebut juga dirasakan pada perawat yang ada pada Puskesmas Ampelgading juga bisa menangani Lab maupun UGD. Hal ini mengakibatkan antrian panjang atau keterlambatan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Keterlambatan pelayanan akan mengakibatkan kurang puasnya pasien yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan.

3. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat merupakan salah satu factor penghambat pada kualitas pelayanan. Letak Puskesmas Ampelgading yang terbilang jauh dari kota mengakibatkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur atau tata cara tak banyak juga masyarakat mengeluh tentang prosedur atau persyaratan yang padahal memang sudah jadi kewajiban yang dipenuhi dalam pelayanan public. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 19, yang menyatakan bahwa masyarakat memiliki tanggung jawab untuk mengikuti dan mematuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Terkadang, fokus hanya pada hak-hak yang ingin dipenuhi, tanpa mempertimbangkan kewajiban yang juga harus dijalankan. Oleh karena itu, perlu ada keseimbangan antara hak dan kewajiban. Selain mengharapkan pemenuhan hak, masyarakat juga perlu menjalankan kewajiban mereka dengan patuh terhadap peraturan yang berlaku. Hal ini penting untuk memastikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas.

## Kesimpulan

Dari analisis dan diskusi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampelgading sudah terbilang baik. Dari enam indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, hanya satu indikator yang masih belum mencapai tingkat maksimal. Berikut ini merupakan rangkuman

kesimpulan dari setiap indikator yang digunakan dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampelgading.

1. *Ability* (Kemampuan)

Di Puskesmas Ampelgading, para tenaga medis telah efektif menyampaikan informasi kepada pasien dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan tenaga medis dalam menyampaikan informasi sudah baik. Namun, pada aspek kemampuan ketepatan waktu masih terbilang belum maksimal. Pasalnya masih terdapat antri panjang dikarenakan kurangnya tenaga medis yang ada pada Puskesmas Ampelgading.

2. *Attitude* (Sikap)

Indikator sikap pada hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pada sikap pegawai atau tenaga medis Puskesmas Ampelgading sudah cukup baik. Pegawai atau tenaga medis pada Puskesmas Ampelgading terbilang sopan dan ramah sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap para tenaga medis sudah ditetapkan standar operasional prosedur yang ada pada Puskesmas. Selain itu, hasil wawancara dan observasi sikap yang baik sudah menjadi motto dan budaya kerja pada Puskesmas Ampelgading.

3. *Appearance* (Penampilan)

Pada indikator penampilan Puskesmas Ampelgading sudah menunjukkan kualitas yang baik. Hasil pada wawancara dan observasi bahwa penampilan tenaga medis sudah diatur sesuai standar operasional prosedur dan para tenaga medis harus mematahainya. Selain itu, pada penampilan bangunan Puskesmas Ampelgading ada badan yang bertugas untuk mengawasi.

4. *Attention* (Perhatian)

Indikator perhatian hasil dari wawancara dan observasi peneliti mengetahui bahwa indikator *attention* atau perhatian pada Puskesmas Ampelgading sudah terbilang cukup baik. Di Puskesmas Ampelgading, telah disediakan berbagai sarana untuk masyarakat menyampaikan kritik dan saran, termasuk kotak saran, buku Pengaduan, dan layanan melalui WhatsApp dengan kontak yang telah ditentukan. Sarana-sarana tersebut ditempatkan di tiga lokasi strategis, yakni pintu masuk, area UGD, dan depan ruangan pengambilan obat pasien.

5. *Action* (Tindakan)

Dari hasil wawancara di Puskesmas Ampelgading, terungkap bahwa dalam tindakan pelayanan yang dijalankan oleh pihak puskesmas, pendekatan yang adil tanpa membedakan pasien telah diimplementasikan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masyarakat merasa Puskesmas Ampelgading adil dalam memberikan pelayanan. Pemberian pelayanan pada pasien umum dengan BPJS pada Puskesmas Ampelgading tidak ada perbedaan.

#### 6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Berdasarkan penjelasan dari wawancara dan observasi, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa Puskesmas Ampelgading telah menunjukkan tingkat tanggung jawab yang memadai, karena staf medis dan pegawai telah berupaya untuk meminimalkan risiko yang dihadapi oleh pasien. Selain itu, tanggung jawab terhadap keamanan juga diterapkan dengan baik oleh pihak puskesmas dalam menjaga kendaraan yang terparkir di area parkir Puskesmas, yang didukung oleh keberadaan petugas parkir yang selalu menjaga keamanan kendaraan.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ampelgading diperkuat oleh faktor pendukung yang membantu mencapai standar yang diinginkan. Ini termasuk perilaku pelayanan yang baik dan biaya yang terjangkau, yang berkontribusi pada kepuasan masyarakat dan motivasi mereka untuk kembali berobat ke Puskesmas Ampelgading. Namun, terdapat juga faktor-faktor penghambat di lingkungan Puskesmas Ampelgading yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pertama, sementara sarana dan prasarana sudah banyak yang terpenuhi, beberapa masih belum memadai. Kedua, terdapat kekurangan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada tenaga medis, yang mengakibatkan beberapa keterlambatan dalam pelayanan. Ketiga, kurangnya kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan kesehatan turut berperan dalam penghambatan kualitas pelayanan di Puskesmas Ampelgading.

#### **Saran**

Dengan merujuk pada observasi yang dilakukan secara langsung di Puskesmas Ampelgading, peneliti ingin mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Puskesmas Ampelgading. Adapun saran yang diberikan sebagai bahan evaluasi Kualitas Pelayanan Puskesmas Ampelgading sebagai berikut:

1. Puskesmas perlu melakukan perbaikan-perbaikan melihat sarana dan prasarana tersebut dapat mempengaruhi jalannya pelayanan karena fasilitas tersebut dapat menunjang kenyamanan pasien. Selain itu, mengevaluasi dan mengajukan penambahan sarana dan prasarana pada pemerintah.
2. Disarankan agar Puskesmas Ampelgading mengusulkan kebutuhan pegawai yang diperlukan kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Malang, dengan tujuan untuk memastikan pemenuhan jumlah pegawai yang memadai. Selanjutnya, perlu dilakukan tindak lanjut yang kontinu dengan pihak BKD untuk memastikan langkah-langkah ini dijalankan secara efektif, sehingga layanan publik yang diberikan dapat mencapai tingkat maksimal.

3. Puskesmas Ampelgading sebaiknya terus melakukan kampanye yang mengingatkan pasien melalui pemberian pengingat yang ditempatkan di dekat loket pendaftaran. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pasien mengenai pentingnya memenuhi persyaratan pendaftaran yang telah ditetapkan.

#### **Daftar Pustaka**

##### **Sumber Buku**

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. 2021. *Kacamatan Ampelgading dalam Angka*. Malang: CV Kurnia
- Barata, Astep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ervianingsih dkk. 2020. *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Malawat, Sitna Hajar. 2022. *Pengantar Administrasi Publik*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary
- Mursyidah dan Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
- Mustofa, Amirul dkk. 2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Nurelah dan Mawardi. 2022. *Dasar Dasar Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
- Salim dan Syahrur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- Sari, Ayu dkk. 2021. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: CV Mine
- Sellang, Kamarudin dkk. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Vanchapo dan Magfiroh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung. Tata Mutiara Hidup Indonesia
- ##### **Jurnal dan Skripsi**
- Irmawati, Sri, H. Sultan M, Dan Nurhanis(2017) *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal Amdnistrasi Negara, Volume 5: 188-197

- Liviah (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*. Universitas Hasanuddin Mus, Nur
- Rahmah (2020). *Presepsi Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya*. Universitas Islam Negei Ar-Raniry Darussalam
- Putri, Cintia Andriela Intan (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehtan di Puskesmas Medaeang Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Brawijay Malang
- Ratnasari, Desi (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Perhentian Raja di Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Neeri Sultan Syarif Kasif Riau Pekanbaru

**Peraturan**

- Keputusan Kepala UPT Puskesmas Ampelgading Nomor 800/KEP/35.07.103.123/2021
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikiaor Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota
- Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Minimal

**Perundang undangan**

- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik