

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS
REMBANG 1**

Oleh:

Samuel Erta Ginting, R. Slamet Santoso, Dewi Rostyaningsih

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1 dan untuk menganalisis faktor penghambat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih dengan *quota sampling* yang melibatkan 8 orang, termasuk Kepala Puskesmas, Kasubag Tata Usaha, dokter umum, perawat, dan pasien. Kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi dari teori Zeithaml: *Tangible* (kenampakan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua dimensi (*Tangible* dan *Reliability*) belum berjalan dengan baik, dua dimensi (*Responsiveness* dan *Assurance*) berjalan cukup baik, dan satu dimensi (*Empathy*) berjalan dengan baik. Dari enam faktor penghambat yang dikemukakan oleh Moenir, terdapat empat faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan: sumber daya manusia, sistem, prosedur dan aturan, kemampuan, serta sarana pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Rembang 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah unit pelaksana kesehatan yang diawasi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama di bidang kesehatan, agar derajat kesehatan masyarakat dapat tercapai secara optimal dan maksimal di semua lapisan masyarakat. Kehadiran Puskesmas mampu mengatasi berbagai kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat secara efektif, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengobati diri mereka sendiri. Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan dari upaya ini adalah untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan tidak hanya memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat, tetapi juga memenuhi kepuasan pelanggan. Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat untuk menangani berbagai masalah kesehatan mereka, sehingga memainkan peran penting dalam mewujudkan sumber daya manusia Indonesia yang sehat.

Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan prima (*service excellence*) adalah yang secara konsisten mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, bahkan melampaui keinginan dan harapan pasien. Pengalaman

yang diperoleh masyarakat dari interaksi mereka dengan puskesmas akan membentuk persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Upaya berkala untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan di setiap instansi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dikenal sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kotler (2012: 49), kualitas mencakup semua fitur dan fitur produk atau layanan yang memengaruhi kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan yang diungkapkan atau tersirat. Meskipun demikian, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011: 11), ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan: bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), responsif (*response*), jaminan (*assurance*), dan empati. Sangat penting untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan dari perspektif penerima karena kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator yang sangat baik untuk meningkatkan citra masyarakat suatu institusi.

Ada beberapa masalah atau hambatan yang muncul selama proses pelayanan dan

manajemen rekam medis di Puskesmas Rembang 1. Salah satunya adalah masalah yang sering terjadi pada aplikasi SIMPUS. Selain itu, banyak berkas yang disimpan oleh orang-orang yang tidak berasal dari Kabupaten Rembang. Selain itu, beberapa kriteria kualitas rekam medis masih belum terpenuhi. Ini termasuk kelengkapan berkas dari poli yang terkait, seperti kode diagnosis yang sering tidak diisi dan Riwayat Penyakit Sekarang (RPS). Pengembalian berkas rekam medis sering tertunda karena map yang terjepit pada berkas, yang memerlukan waktu lebih dari lima menit. Keterlambatan juga disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja yang membantu dalam distribusi berkas.

Beberapa aspek yang masih menjadi perhatian saat ini dalam pembangunan daerah Rembang, terutama dalam hal kesehatan. Menurut <https://jdih.rembangkab.go.id/>, masih ada kasus kematian ibu dan bayi serta gizi buruk. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya kesehatan harus ditingkatkan dan cakupan pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin harus diperluas dengan metode yang lebih proaktif seperti "jemput bola".

Angka kematian ibu berubah setiap tahun. Angka kematian ibu meningkat menjadi 13 kasus pada tahun 2017, turun menjadi 9 kasus pada 2018, dan turun lagi menjadi 7 kasus pada 2019. Namun, pada

tahun 2020, angka kematian ibu kembali meningkat menjadi 13 kasus, tetapi kemudian turun drastis menjadi hanya 6 kasus pada tahun 2021. Sampai Agustus 2022, terdapat lima kasus kematian ibu.

Sementara itu, angka kematian bayi juga berubah. Pada tahun 2017, terdapat 135 kasus kematian bayi, yang kemudian meningkat menjadi 149 kasus pada tahun 2018, dan kemudian menjadi 164 kasus pada tahun 2019. Namun, jumlah ini kemudian turun menjadi 138 kasus pada tahun 2020, dan kemudian turun drastis menjadi hanya 97 kasus pada tahun 2021. Sampai Agustus 2022, masih tercatat 63 kasus kematian bayi.

Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di Rembang, perbaikan dalam penanganan masalah gizi buruk dan kematian ibu dan bayi harus menjadi prioritas utama. Diperlukan tindakan nyata, seperti meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan aksesibilitas terhadap pelayanan kesehatan, dan bertindak lebih proaktif untuk membantu orang miskin. Puskesmas memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan warga secara memuaskan, puskesmas diharapkan untuk secara konsisten meningkatkan profesionalitas pegawainya dan meningkatkan sarana dan fasilitas kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada warga yang menggunakan

layanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rembang

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik memainkan peran yang sangat penting dalam dunia usaha, baik dalam pengelolaannya secara manual maupun elektronik dengan menggunakan sistem basis data. Dengan pengelolaan administrasi data yang baik, akan memudahkan analisis untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.

McCurdy, sebagaimana dikutip dalam Keban (2014: 3), menyatakan bahwa administrasi publik dapat diinterpretasikan sebagai suatu proses politik yang merupakan salah satu cara pengelolaan negara, serta menjadi prinsip dasar dalam menjalankan berbagai fungsi negara. Oleh karena itu, administrasi publik bukan hanya sekadar masalah manajerial, tetapi juga

memiliki dimensi politik. Meskipun pandangan ini mungkin menyebabkan definisi administrasi publik menjadi kabur dan ruang lingkupnya sulit dipahami, hal ini menegaskan bahwa administrasi publik terus mengalami perkembangan dan tidak dapat dipisahkan sepenuhnya dari ranah politik.

2. Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman, sebagaimana dikutip oleh Sinambela (2014:5), "pelayanan" merujuk pada serangkaian tindakan atau aktivitas yang terjadi secara langsung antara orang dengan orang lain atau mesin secara fisik dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Meskipun demikian, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses, cara, atau hasil dari tindakan melayani.

3. Pelayanan Kesehatan

Menurut Azrul Azwar (2010:40), pelayanan kesehatan adalah semua usaha yang dilakukan secara individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk pemeliharaan dan peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan perseorangan, kelompok, atau masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menurutnya mencerminkan tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan yang mampu memenuhi kepuasan setiap pengguna jasa berdasarkan pada kepuasan

rata-rata masyarakat, dengan prosedur pelaksanaan yang berdasarkan standar dan kode etik profesi yang ditetapkan.

4. Kualitas Pelayanan

Dalam konteks pelayanan yang berkualitas, perspektif yang digunakan dapat bervariasi, di mana evaluasi terhadap kualitas bergantung pada sudut pandang yang digunakan. Menurut Ibrahim (sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, 2011:40), pelayanan publik yang berkualitas merupakan keadaan yang dinamis yang melibatkan produk jasa, individu, proses, dan lingkungan. Evaluasi terhadap kualitas ini dilakukan saat pelayanan publik disampaikan. Sementara menurut Sampara (sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, 2011:35), kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Zeithmal (dalam Hardiansyah, 2011:42) menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi SERVQUAL:

1. **Bukti fisik (tangibles):** Menunjukkan kapabilitas instansi dalam memberikan pelayanan melalui tampilan fisiknya.
2. **Reliabilitas (reliability):** Konsistensi instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. **Daya tanggap (responsiveness):** Kemauan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

4. **Jaminan (assurance):** Kemampuan instansi untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

5. **Empati (empathy):** Kepedulian dan pengertian yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan.

Dari berbagai definisi dan dimensi kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tercapai ketika harapan dan kebutuhan masyarakat atau klien terpenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi teori dari Zeithmal yang menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi SERVQUAL, karena dianggap sesuai dengan fenomena yang ada.

5. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada persepsi yang dimiliki oleh para pelanggan terhadap keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Ini didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan dari berbagai pengalaman layanan yang mereka alami. Penyedia layanan kesehatan yang berkualitas adalah yang mampu secara konsisten memberikan pengalaman layanan yang memuaskan dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Menurut Hart et al. (1990), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara apa yang pelanggan terima dengan harapan mereka.

Dalam konteks ini, penilaian mengenai kualitas layanan ditentukan oleh pengguna layanan (Tangkilisan, 2007).

Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Ini melibatkan upaya perbaikan yang berkelanjutan dan bertahap. Secara umum, kualitas pelayanan kesehatan didasarkan pada tiga aspek utama: kualitas, aksesibilitas, dan biaya. Kualitas dianggap tercapai ketika layanan yang terjangkau disediakan dengan cara yang sesuai, efisien, dan ekonomis. Layanan kesehatan yang berkualitas adalah yang berpusat pada konsumen, tersedia, mudah diakses, memadai, terjangkau, dan mudah dikelola. Kesempurnaan kualitas pelayanan tercapai ketika kebutuhan dan harapan konsumen berhasil dipenuhi (Assaf, 2009).

a. Kriteria Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kriteria kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada seperangkat parameter atau standar yang digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan. Kriteria ini membantu dalam menilai sejauh mana layanan kesehatan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan apakah layanan

tersebut sesuai dengan kebutuhan pasien serta berkontribusi pada pencapaian hasil yang diharapkan.

6. Faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

Kualitas suatu layanan dipengaruhi oleh beragam faktor. Menurut Mocnir (2015:40), terdapat sejumlah faktor yang menghambat kualitas layanan, antara lain:

a. Faktor Kesadaran

Faktor ini merujuk pada kondisi mental seseorang berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, yang menghasilkan kepercayaan dan ketenangan hati untuk bertindak. Kesadaran ini akan muncul pada pegawai dalam periode waktu tertentu, tergantung pada individu masing-masing.

b. Faktor Sistem Aturan / Prosedur

Faktor ini mengarahkan individu untuk mengikuti ketetapan yang telah ditetapkan. Aturan yang ditetapkan memiliki berbagai pengaruh tersebut dapat merasakan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung pada layanan yang disajikan kepada masyarakat. Prosedur juga merujuk pada langkah-langkah atau alur yang harus diikuti dalam proses pelayanan agar berjalan dengan optimal.

c. Faktor Organisasi

Faktor ini mencakup mekanisme kerja yang terorganisir sebagai salah satu aspeknya. Pembagian tugas yang seimbang diperlukan oleh suatu lembaga agar

mekanisme kerja berfungsi dengan baik. Selain itu, budaya organisasi juga berpengaruh pada efisiensi dan efektivitas lembaga tersebut.

d. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan pegawai merupakan hal dasar yang harus dimiliki setiap individu untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Kemampuan pegawai juga menjadi tolok ukur sejauh mana mereka dapat memberikan layanan yang optimal. Konsep ini menjadi relevan di seluruh bagian organisasi.

e. aktor Sarana Pelayanan

Sarana merujuk pada semua peralatan dan fasilitas yang digunakan untuk mendukung pelayanan yang diberikan. Ketersediaan sarana yang memadai dapat membantu dalam menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien, serta meningkatkan produktivitas pegawai.

Semua faktor ini melibatkan berbagai aspek yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Faktor-faktor tersebut bisa menjadi pendorong atau penghambat dalam konteks pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan terhadap kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Rembang.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengamati dan

mewawancarai informan yang relevan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1, berlokasi di Jl. Raden Saleh No.3, Rembangan, Tasikagung, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah (Wiratna Sujarwene, 2014). Peneliti memilih informan seperti Kepala Puskesmas, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dokter umum, perawat, dan pasien di Puskesmas Rembang 1. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara mendalam, dan observasi partisipatif. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:246-253) dan metode triangulasi untuk membandingkan informasi dari berbagai sumber.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

A. *Tangible* (Kenampakan Fisik)

a. Fasilitas yang ada di Puskesmas Rembang 1 mencakup ruang tunggu layanan, toilet, dan ruang pemeriksaan.

Kenampakan fisik mencakup fasilitas yang tersedia di Puskesmas Rembang 1, termasuk yang berhubungan dengan layanan medis dan non-medis, kebersihan serta kenyamanan lingkungan, serta ketersediaan dan kesiapan peralatan dan obat. Melalui aspek

kenampakan fisik ini, dapat dievaluasi seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek fisik pada fasilitas yang ada di Puskesmas Tasik Agung 1 Rembang, termasuk ruang tunggu pelayanan dan ruang pemeriksaan, belum memenuhi standar yang diharapkan. Faktor fisik ini mencakup berbagai elemen seperti bangunan, ruangan, perabot, dan peralatan teknologi seperti komputer.

b. Kebersihan dan kenyamanan gedung Puskesmas Rembang 1

Penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fisik gedung, tingkat kebersihan, dan kenyamanan bangunan memiliki dampak signifikan terhadap keinginan masyarakat untuk datang kembali ke puskesmas. Masalah yang umum terkait dengan kondisi gedung dan fasilitas yang kurang memadai, kurang bersih, tidak nyaman, ventilasi udara yang kurang baik, suhu ruangan yang tidak optimal, dan ruang tunggu yang sempit, masih menjadi perhatian dalam penelitian ini.

Secara konseptual, penting untuk diingat bahwa kualitas bangunan tidak hanya mencakup aspek fisik strukturnya, tetapi juga semua fasilitas dan peralatan di dalamnya, termasuk ukuran dan desain ruang, tampilan eksterior dan interior, serta kondisi lingkungan sekitarnya, termasuk faktor higienis dan sanitasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagian besar pasien menyatakan bahwa aspek kedua yang penting adalah kebersihan dan kenyamanan di Puskesmas Rembang 1. Kebersihan dianggap penting sebagai bagian dari iman, dan Puskesmas telah menyediakan layanan cleaning service yang bertanggung jawab untuk membersihkan gedung serta telah menempatkan beberapa tempat sampah di berbagai sudut bangunan.

c. Kelengkapan alat dan obat-obatan di Puskesmas Rembang 1

Kelengkapan alat dan obat-obatan di Puskesmas Tasik Agung 1 Rembang sangat penting untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas. Puskesmas ini memiliki stok obat-obatan yang mencakup berbagai

macam kebutuhan kesehatan masyarakat, mulai dari obat-obatan umum seperti parasetamol dan antibiotik hingga obat-obatan khusus untuk kondisi tertentu. Stok obat-obatan tersebut diatur dengan baik dan diperbarui secara berkala untuk memastikan ketersediaan yang memadai.

Berdasarkan analisis peneliti di atas, dapat disimpulkan bahwasanya mengenai kelengkapan alat dan obat-obatan di Puskesmas Rembang 1 sudah dinyatakan lengkap dan memenuhi standar kemenkes serta sudah sesuai dengan teori dikarenakan Puskesmas Rembang 1 juga sudah mempunyai stok farmasi obat sendiri yang dibuat oleh pegawai apoteker puskesmas dan ada beberapa obat yang distok dari gudang farmasi Pemerintah Kabupaten Rembang. Dengan demikian, kelengkapan alat dan obat-obatan merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, rumah sakit, klinik, dan pusat kesehatan lainnya.

d. Penampilan petugas Puskesmas Rembang 1

Penampilan petugas di Puskesmas merupakan bagian penting dari citra keseluruhan institusi dan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penerapan standar penampilan yang konsisten dan profesional sangat diperlukan. Penampilan petugas di Puskesmas Rembang 1 biasanya mencerminkan standar kebersihan dan profesionalisme yang tinggi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, dimensi Tangible (Kemampuan Fisik) di Puskesmas Rembang 1 tergolong cukup baik karena alat, obat-obatan, dan penampilan petugas sudah memenuhi standar Kemenkes. Petugas juga tampil rapi dan sesuai aturan. Namun, ada beberapa kendala seperti ruang pemeriksaan yang digabung, fasilitas kurang memadai, bangunan kecil, dan ruang tunggu sempit. Meskipun kebersihan sudah terjaga, kenyamanan masih kurang karena bangunan yang kecil menyebabkan sulitnya menerapkan protokol kesehatan. Faktor-faktor ini menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang

1.

B. Reliability (Kehandalan)

a. Keahlian Petugas dalam Mengatasi Alat Bantu di Puskesmas

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu di Puskesmas Rembang 1 sudah sangat sesuai dengan teori dikarenakan didukung oleh pelatihan dan training yang dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang itu sendiri maupun pihak luar. Pemahaman dalam menggunakan alat bantu didapatkan melalui pelatihan dan Pendidikan yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Rembang. Hal ini tidak mengganggu proses pelayanan pemeriksaan. Sangat disayangkan, Pendidikan dan pelatihan ini tidak dilakukan secara berkelanjutan dan tidak memiliki jadwal yang sudah ditentukan. Dengan adanya Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan ini dapat dijadikan evaluasi diri dan hasil evaluasi dapat dijadikan acuan untuk membuat pelayanan pemeriksaan di Puskesmas Rembang 1 menjadi lebih baik.

b. Kemampuan Petugas dalam Melakukan Pelayanan

Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Rembang 1 merupakan faktor kunci dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Puskesmas ini berkomitmen untuk menyediakan layanan yang holistik, mulai dari pencegahan, pengobatan, hingga pemulihan. Petugas kesehatan memegang peran sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Kemampuan petugas ini tidak hanya mencakup pengetahuan medis, tetapi juga keterampilan interpersonal, komunikasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah yang penting dalam menjalankan tugas mereka.

c. Ketetapan Waktu dalam Melakukan Pelayanan di Puskesmas

Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan Puskesmas Rembang 1 tidak sesuai dengan teori dan masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Lamanya waktu tunggu di ruang tunggu dan untuk pemeriksaan, efisiensi pelayanan yang rendah, serta koordinasi yang kurang efektif antara petugas merupakan beberapa masalah

utama yang perlu diatasi. Dengan penambahan tenaga medis, peningkatan manajemen operasional, serta perbaikan fasilitas dan peralatan, Puskesmas Rembang 1 dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan dan kesehatan masyarakat yang dilayani.

d. **Kesesuaian Prosedur Pelayanan Puskesmas Rembang 1 terhadap Standar Pelayanan**

Kesesuaian prosedur pelayanan terhadap standar pelayanan Puskesmas Rembang 1 sudah sesuai dengan teori dan telah berhasil menunjukkan kesesuaian yang baik antara prosedur pelayanannya dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Kepatuhan terhadap SOP, kualitas pelayanan yang konsisten, efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan, serta perhatian terhadap keamanan dan keselamatan pasien merupakan indikator utama keberhasilan ini. Dengan demikian, Puskesmas Rembang 1 dapat terus meningkatkan mutu pelayanannya dan mempertahankan kepercayaan masyarakat sebagai penyedia layanan kesehatan yang andal dan profesional. Berkaitan dengan

kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Rembang 1, petugas sudah memberikan informasi dengan jelas seperti informasi mengenai alur pendaftaran kepada pasien. Di dinding Puskesmas Rembang 1 juga sudah disediakan gambar bagaimana alur pendaftaran saat hendak mendaftar.

Dimensi Reliability (Kehandalan) di Puskesmas Rembang 1 cukup baik karena petugas dan tenaga medisnya terampil, didukung pelatihan dari Dinas Kesehatan. Namun, ada kendala seperti sistem komputer sering error dan kurangnya kejelasan prosedur surat keterangan dokter. Alur pendaftaran jelas, tapi ketepatan waktu belum optimal, menyebabkan masyarakat belum puas sepenuhnya dan menghambat kualitas pelayanan.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. **Kesiapan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Kesiapan petugas dalam memberikan bantuan di Puskesmas Rembang 1 sudah sesuai dengan teori dan yang berkaitan dengan kesiapan dokter atau perawat dalam memberikan bantuan kepada pasien, sejauh ini tidak ada

pasien yang mengeluhkan tentang ketidaksiapan dokter atau perawat yang bertugas. Sebagian besar informan mengungkapkan bahwa selama tindakan berlangsung dokter dan perawat sudah siap untuk melaksanakan tugasnya, yaitu menangani dan mendengarkan keluhan pasien. Puskesmas Rembang 1 memiliki tim petugas kesehatan yang cukup dan berkualitas untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas di Puskesmas Rembang 1 telah menjalani pelatihan yang memadai dan memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam merawat pasien serta menangani situasi darurat.

- b. Ketanggapan Petugas dalam menanggapi Semua Keluhan terkait Pelayanan Kesehatan ketanggapan petugas Puskesmas Rembang 1 juga terlihat sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori. terdapat beberapa pasien yang mengatakan bahwa, petugas tanggap dalam menjawab pertanyaan seperti pada saat ada pasien. Petugas tampak aktif dalam mencari solusi atas

keluhan dan masalah yang disampaikan oleh pasien, dengan berkolaborasi dengan pasien untuk menemukan solusi yang memuaskan. Dapat diasumsikan bahwa Puskesmas Rembang 1 melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelesaian masalah, meskipun detailnya tidak diketahui. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa evaluasi lebih lanjut mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan di Puskesmas Rembang 1 yang diberikan konsisten dan berkelanjutan. Terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan adalah suatu hal yang penting untuk dilakukan secara berkelanjutan.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) di Puskesmas Rembang 1 tergolong sangat baik. Kesiapan dokter dan perawat dalam memberikan bantuan sesuai SOP, serta ketanggapan mereka dalam menangani keluhan pasien tanpa ada keluhan, menunjukkan empati dan memberikan respon cepat dan efektif. Informasi yang jelas dan

lengkap juga disediakan kepada pasien. Pasien merasa puas dengan pelayanan ini, dan tidak ada faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1.

D. Assurance (Jaminan)

a. Kesopanan dan Ketetapan Tepat Waktu saat Pelayanan di Puskesmas Rembang 1

Kesopanan dan ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1 sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan petugas di Puskesmas Rembang 1 seharusnya merespons kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat. Misalnya, dalam proses pendaftaran, pasien harus dilayani dengan segera untuk menghindari penundaan. Puskesmas Rembang 1 harus memiliki sistem penjadwalan yang efisien untuk memastikan pasien tidak perlu menunggu terlalu lama sebelum menerima layanan. Jika terdapat antrian, petugas harus memberikan perkiraan waktu tunggu yang realistis kepada pasien.

b. Pengetahuan yang Dimiliki Petugas dalam Memberikan Informasi mengenai Pelayanan Pengetahuan yang dimiliki petugas dalam memberikan informasi mengenai pelayanan di Puskesmas Rembang 1 sudah dikatakan sesuai dengan prosedur nya dikarenakan pegawai sangat memberikan informasi dengan jelas. Petugas di Puskesmas Rembang 1 memahami dengan baik struktur organisasi fasilitas tersebut, termasuk tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian seperti pendaftaran, laboratorium, farmasi, dan lainnya. Hal ini memungkinkan mereka untuk bekerja secara efisien dalam tim dan memberikan pelayanan yang terkoordinasi kepada pasien.

Dimensi Assurance (Jaminan) di Puskesmas Rembang 1 tergolong sangat baik. Petugas melayani dengan sopan dan tepat waktu, serta pasien mengantri dengan rapi menggunakan nomor antrian. Hal ini meningkatkan kepercayaan pasien dan efisiensi operasional Puskesmas. Pengetahuan

petugas tentang pelayanan kesehatan juga baik, memastikan pelayanan berkualitas dan efektif. Masyarakat merasa puas, dan tidak ada faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1.

E. Emphaty (Empati)

- a. Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan
Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1 sudah dikatakan bagus dan baik menurut standar Kesehatan yang diberikan kepada pelayanan pasien yang membuat pasien senang dengan keramahan petugas puskesmas dalam pelayanan pemeriksaan. Keramahan petugas di Puskesmas Rembang 1 memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman positif bagi pasien. Sikap ramah, kepedulian, dan penjelasan yang jelas adalah beberapa hal yang membuatnya merasa dihargai dan didukung saat berobat di puskesmas tersebut.
- b. Sikap Perhatian dan Pengertian dalam Mendengarkan Keluhan Pasien
Sikap perhatian dan pengertian dalam mendengarkan keluhan pasien di Puskesmas Rembang 1 sudah sesuai dengan teori. Petugas di sana secara konsisten menunjukkan sikap empati, kesabaran, dan kepedulian terhadap setiap pasien yang datang. Hal ini menciptakan lingkungan pelayanan yang mendukung, memperkuat hubungan antara petugas dan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Rembang 1. Sikap Perhatian dan Pengertian dalam Mendengarkan Keluhan Pasien di Puskesmas Rembang 1 merupakan salah satu pilar utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi juga memperkuat hubungan antara petugas kesehatan dan pasien serta menciptakan lingkungan yang mendukung bagi upaya

perawatan dan pemulihan pasien.

Dimensi Empathy (Empati) di Puskesmas Rembang 1 tergolong sangat baik. Keramahan dan sikap perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan membuat pasien merasa dihargai dan didukung. Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan empati dan memberikan penjelasan yang jelas. Hal ini menciptakan lingkungan yang ramah, meningkatkan kepercayaan pasien, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Tidak ada faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

A. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia adalah faktor utama dan terpenting karena keberadaannya tidak mudah diubah dan secara langsung memperbaiki jalannya pelayanan. Segi kuantitas dapat dilihat dari wawancara dan fenomena di dalamnya adanya pegawai yang mendapatkan pekerjaan tumpang

tindih atau double job pada pegawainya dikarenakan sumber daya manusia yang ada itu dinilai kurang melayani permohonan masyarakat yang lumayan banyak. Faktor ini membuat dampak pada pegawai di Puskesmas Rembang 1. Hal tersebut menjadi bukti bahwa Puskesmas Rembang 1 memang kekurangan sumber daya manusia.

B. Faktor Sistem, Prosedur, dan Aturan

Faktor sistem, prosedur, dan aturan di Puskesmas Rembang 1 memiliki dampak yang signifikan terhadap pengelolaan dan penyelenggaraan layanan kesehatan. Mekanisme evaluasi dan perbaikan berkelanjutan harus diterapkan untuk memastikan bahwa sistem, prosedur, dan aturan terus diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang. Pengumpulan umpan balik dari pasien dan staf serta analisis data kinerja merupakan langkah penting dalam proses ini. Dengan memperhatikan kesimpulan ini, Puskesmas Rembang 1 dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan

menjaga sistem, prosedur, dan aturan yang baik, Puskesmas dapat menjadi lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang dilayaninya.

C. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan di Puskesmas Rembang 1 memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Kemampuan Puskesmas dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sangat tergantung pada ketersediaan dan kualitas tenaga medis, termasuk dokter, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya. Kurangnya jumlah atau kualitas tenaga medis dapat menghambat kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada pasien. Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh keterampilan dan pengetahuan karyawan Puskesmas. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan perawatan yang efektif dan berorientasi pada pasien.

D. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan

Faktor sarana pelayanan di Puskesmas Rembang 1 belum sesuai dengan teori dan menjadi salah satu faktor yang menghambat fenomena tangible dan responsiveness dalam kualitas pelayanan kesehatan poliklinik umum Puskesmas Rembang 1, dibuktikan dengan kondisi gedung yang kecil dan ruangan terlalu sempit tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berkunjung. Faktor sarana dan prasarana pelayanan memainkan peran kunci dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas Rembang 1. Peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung upaya Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata kepada masyarakat yang dilayaninya. Dengan demikian, perhatian yang serius terhadap aspek ini menjadi penting dalam upaya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

F. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

a. Tangible (Kenampakan Fisik)

Dimensi Tangible di Puskesmas Rembang 1 masih kurang baik karena kekurangan alat dan obat-obatan serta penampilan petugas yang belum standar. Fasilitas belum memadai, seperti ruangan pemeriksaan yang digabung, ruang tunggu sempit, dan bangunan kecil. Kebersihan terjaga, namun keterbatasan ruang mengurangi kenyamanan dan penerapan protokol kesehatan, sehingga masyarakat belum puas.

b. Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability di Puskesmas Rembang 1 masih kurang baik meski petugas loket dan tenaga medis handal. Kendala seperti sistem komputer sering error dan persyaratan pendaftaran yang tidak selalu dipenuhi menghambat pelayanan. Meskipun alur pendaftaran jelas, ketepatan waktu masih kurang, mengurangi kepuasan masyarakat.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness di Puskesmas Rembang 1 sangat baik. Petugas siap memberikan bantuan

dan tanggapan cepat serta efektif terhadap keluhan pasien, menunjukkan empati, mendengarkan aktif, dan memberikan informasi jelas. Pasien puas dengan ketanggapan petugas, meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan antara petugas dan pasien.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance di Puskesmas Rembang 1 sangat baik. Kesopanan petugas, ketepatan waktu, dan pengetahuan luas tentang layanan kesehatan meningkatkan kepercayaan pasien dan memberikan pengalaman positif. Pasien merasa puas dan tidak ada faktor yang menghalangi kualitas pelayanan.

e. Empathy (Empati)

Dimensi Empathy di Puskesmas Rembang 1 sangat baik. Keramahan petugas serta perhatian dan pengertian dalam mendengarkan keluhan pasien menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung. Ini membangun kepercayaan antara petugas dan pasien, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

2.Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

- a. Faktor Sumber Daya Manusia
Kurangunya tenaga dokter umum menghambat kualitas layanan kesehatan, menyebabkan waktu tunggu lama, penundaan diagnosis dan pengobatan, serta kesulitan menangani kasus kompleks. Faktor ini mempengaruhi daya tanggap pelayanan, yaitu kemampuan SDM merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan empatik.
- b. aktor Sistem, Prosedur, dan Aturan
Ketidakberesan dalam sistem, prosedur, dan aturan menghambat reliabilitas dan jaminan pelayanan kesehatan. Standar prosedur tidak diterapkan dengan baik, terutama dalam pelayanan surat keterangan dan pendaftaran pasien. Pengetahuan petugas terkait informasi yang dibutuhkan pasien masih kurang.
- c. Faktor Kemampuan
Kemampuan tenaga medis di Puskesmas Rembang 1 sangat menentukan kualitas

layanan kesehatan. Kekurangan jumlah dan kualitas tenaga medis menghambat pelayanan yang memadai. Keterampilan dan pengetahuan karyawan perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan untuk menyediakan perawatan yang efektif.

- d. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan
Sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti gedung kecil dan ruangan sempit, menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1, menyebabkan antrian panjang dan mempengaruhi kenyamanan pasien.

G. Saran

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

- a. *Tangible* (Kemampuan Fisik)
Perluasan dan perbaikan fasilitas di Puskesmas Rembang 1, termasuk pemisahan ruang pemeriksaan, perluasan

ruang tunggu, dan penggunaan furnitur nyaman, dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Perbaikan rutin sistem komputer dan dukungan IT responsif, serta sosialisasi persyaratan pendaftaran, dan optimasi sistem antrian, penting untuk meningkatkan kehandalan dan efisiensi pelayanan.

c. *Responsiveness* (Daya

Tanggap

Pelatihan berkala dan sistem umpan balik langsung akan menjaga kesiapan dan empati petugas, serta memastikan responsivitas tinggi terhadap masukan pasien.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pelatihan berkala untuk memperbarui keterampilan, optimasi sistem antrian dengan teknologi canggih, dan menjaga kesopanan serta ketepatan waktu akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

e. *Emphaty* (Empati)

Pelatihan komunikasi dan

empati, melibatkan pasien dalam proses penyembuhan, dan merespons umpan balik dengan baik akan memperdalam hubungan dan meningkatkan standar pelayanan empatik.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Rembang 1

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Rembang 1, perlu dilakukan rekrutmen intensif dokter umum, diikuti pelatihan tambahan. Kerja sama dengan institusi pendidikan kedokteran dan program magang dapat membantu mengisi kekurangan SDM. Faktor SDM ini terkait dengan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) karena menekankan pentingnya keterampilan, kesiapan, dan empati dalam layanan kesehatan.

b. Faktor Sistem, Prosedur dan Aturan

Evaluasi dan penyempurnaan standar

prosedur yang ada perlu dilakukan untuk memastikan kejelasan dan konsistensi penerapannya. Melibatkan stakeholder dalam revisi ini penting untuk implementasi yang berhasil. Faktor ini terkait dengan dimensi *Reliability* (Kehandalan) karena mencakup keandalan dan konsistensi layanan kesehatan.

c. Faktor Kemampuan

Analisis mendalam terhadap kebutuhan tenaga medis di Puskesmas Rembang 1 diperlukan, mencakup dokter umum, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya. Evaluasi ini harus mempertimbangkan jumlah dan distribusi tenaga medis yang optimal. Faktor Kemampuan ini terkait dengan dimensi *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) karena mencerminkan pentingnya keahlian dan keterampilan dalam layanan kesehatan.

d. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan

Evaluasi kondisi gedung

dan ruang pelayanan di Puskesmas Rembang 1 perlu dilakukan, diikuti peningkatan atau perombakan fasilitas fisik. Ini termasuk penambahan ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan fasilitas lainnya sesuai kebutuhan. Faktor ini terkait dengan dimensi *Tangible* (Kenampakan Fisik) karena mencakup aspek fisik yang mempengaruhi kualitas dan kenyamanan layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Rizqiana. "Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah." *Repository.uinjkt.ac.id*, 1 July 2015, repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/37953. Accessed 1 June 2024.
- Cahyani, Lenny Asyita, and Munaya Fauziah. "ANALYSIS EFFECT of QUALITY SERVICE and PATIENTS KNOWLEDGE of PATIENTS ATTITUDE of AWARENESS of TREATMENT and ITS IMPACT on DENTAL PATIENT VISIT at PUSKESMAS SITU UDIK BOGOR DISTRICT, WEST JAVA, INDONESIA." *International Journal of Healthcare Research*, vol. 1, no. 1, 23 Aug. 2018, pp. 1–11, journal2.uad.ac.id/index.php/ijhr/article/view/222. Accessed 3 June

- 2024.
- Devy Puspitasari, et al. *Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. Penerbit NEM, 7 Dec. 2022.
- Diponegoro, Universitas, et al. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Genuk (Studi Kasus Pelayanan Poli Umum) SKRIPSI Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Djani, William. *ADMINISTRASI PUBLIK (Teori Dan Pergeseran Paradigma Ke Era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Hanggraningrum, Maya Dewi, et al. "THE EFFECT of SERVICE QUALITY on OUTPATIENT SATISFACTION of DR. SOEGIRI GENERAL HOSPITAL LAMONGAN." *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 15, no. 4, 1 Dec. 2017, pp. 643–650, jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1181/952. Accessed 3 June 2024.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta, Penerbit Gava Media, 2011.
- Irmawati, Sri, et al. *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGURARA KECAMATAN TATANGA KOTA PALU*.
- . "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGURARA KECAMATAN TATANGA KOTA PALU." *Katalogis*, vol. 5, no. 1, 9 Mar. 2017, jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7968.
- Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.AP, et al. *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media, 4 Jan. 2022.
- Khesia, Khesia, and Ida Hayu Dwimawanti. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG." *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 7, no. 3, 2 July 2018, pp. 289–301, ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21134/19761.
- Khesia, Oleh, et al. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG*. 2108.
- KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN GROGOL KOTA CILEGON SKRIPSI*.
- Map, Jurnalmap, and Eskalinda Ôçä. "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ENOK TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR." *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, vol. 4, no. 1, 20 Apr. 2021, pp. 28–40, jurnal.uwp.ac.id/pps/index.php/map/article/view/303, <https://doi.org/10.37504/map.v4i1.303>. Accessed 3 June 2024.
- Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish, 1 Sept. 2020.
- Murdiatama, Desy, et al. "The Effect of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients at the East Langsa Community Health Center." *Journal La Medihealthico*, vol. 2, no. 1, 26 Jan. 2021, pp. 32–46, <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v2i1.290>. Accessed 27 Jan. 2021.
- Mustanir, Ahmad. *PELAYANAN PUBLIK*. Penerbit Qiara Media, 22 Aug. 2022.
- Nurul Hidayatun Jalilah, S.Si.T., M.Keb, and Ruly Prapitasari, S.Si.T.,

- M.Kes. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab, 12 Jan. 2021.
- Pananrangi, A. akper-sandikarsa.e-journal.id/JIKSH/article/download/398/291/,
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.398>. Accessed 3 June 2024.
- Pandji Santosa. *Administrasi Publik : Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung, Refika Aditama, 2008.
- Ramadhan, Fhirman, et al. "KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS IBUN KABUPATEN BANDUNG." *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, vol. 12, no. 2, 5 Aug. 2021, pp. 58–63,
jurnal.unpad.ac.id/jane/article/view/28684/15816,
<https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>. Accessed 10 Dec. 2022.
- Wijayanti, Eka Iriana, et al. "Effects of Quality of Administrative Services and Quality of Health Services on Patient Satisfaction in Tanjung Redeb Health Center, Berau Regency." *International Journal of Community Service & Engagement*, vol. 3, no. 4, 30 Nov. 2022, pp. 150–163,
journal.jis-institute.org/index.php/ijcse/article/view/911,
<https://doi.org/10.47747/ijcse.v3i4.911>. Accessed 3 June 2024.

Undang-Undang :

PERMENKES No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama.

Sumber Lain :

Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Kesehatan Indonesia 2023*. Diakses dari <https://www.bps.go.id/publication/2023/09/29/statistik-kesehatan-indonesia-2023.html>.

Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang

Puskesmas Rembang 1

<https://jdih.rembangkab.go.id/>

<https://radarkudus.jawapos.com/rembang/691772369/bupati-hafidz-tegur-satu-kepala-puskesmas-di-rembang-penyebabnya-karena-ini>

<https://puskesmasrembang1.wordpress.com/tentang/>