



Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

**Dewi Agustina¹, Anisa Sufia Sopang², Dira Deviyanti³,
Safitri⁴, Shofiyah Muannis Simanullang⁵**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4,5}

e-mail : dewiagustina@uinsu.ac.id

Abstract

The Community Health Center (Puskesmas) is a health service institution that has a strategic role in providing basic health services at the community level. The purpose of this study was to provide information regarding the factors that influence the effectiveness of health services in a health center. Methods This research was conducted using the Systematic Literature Review (SLR) method, namely the method of assistance, evaluation, and interpretation of all available research that is relevant to the topic being resolved. From the results of this study it can be seen that there are several factors that can influence the effectiveness of health services at the puskesmas, namely facilities and infrastructure, capital, human resources, and public awareness. These factors are interconnected and can influence each other in influencing the effectiveness of health services at the puskesmas. In improving the effectiveness of health services in puskesmas, it is necessary to pay serious attention to these factors. Support from the government, stakeholders and the general public can help improve the condition of facilities and infrastructure, obtain adequate capital, increase the number and quality of human resources, and increase public awareness of the importance of health.

Keywords: Effectiveness, Health Services, Puskesmas.

Abstrak

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat. Tujuan Penelitian ini adalah untuk memberikan informasi terkait faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di suatu puskesmas Metode Penelitian ini dilakukan dengan metode *Systematic Literature Review (SLR)* yaitu sebuah metode identifikasi, evaluasi, dan interpretasi seluruh ketersediaan penelitian yang relevan terhadap topik yang diselidiki. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa ada beberapa faktor- faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu sarana dan prasarana, modal, sumber daya manusia kesehatan, dan kesadaran masyarakat. Faktor-faktor ini saling berhubungan dan dapat saling mempengaruhi dalam mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas, perlu adanya perhatian yang serius terhadap faktor-faktor ini. Dukungan dari pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat umum dapat membantu memperbaiki kondisi sarana dan prasarana, memperoleh modal yang memadai, meningkatkan jumlah dan kualitas sumber daya manusia kesehatan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif merupakan hal penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat, merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar di tingkat primer (Munthe, 2006). Namun, meskipun memiliki peran yang vital dalam menyediakan pelayanan kesehatan, beberapa Puskesmas masih menghadapi tantangan dalam mencapai efektivitas pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas bersifat kompleks dan melibatkan berbagai aspek, mulai dari faktor internal hingga eksternal. Faktor internal mencakup manajemen dan organisasi Puskesmas, sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem informasi kesehatan. Sedangkan faktor eksternal melibatkan aspek sosial, ekonomi, dan politik yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Pertama, manajemen dan organisasi Puskesmas yang efektif memiliki peranan kunci dalam menentukan kualitas pelayanan (Sulaiman, 2021). Ketersediaan kebijakan yang jelas, prosedur yang terstandarisasi, serta sistem pemantauan dan evaluasi yang baik, akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kedua, sumber daya manusia yang berkualitas dan cukup jumlahnya menjadi faktor penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tenaga medis yang terlatih dan berpengalaman, termasuk dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, akan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Selain itu, adanya sistem pengembangan dan peningkatan kompetensi bagi tenaga medis di Puskesmas juga menjadi hal yang krusial.

Infrastruktur yang memadai juga merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas (Ulumiyah, 2018). Ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang memadai, termasuk sarana laboratorium, ruang pemeriksaan, dan obat-obatan yang cukup, akan membantu dalam penanganan pasien secara efektif dan efisien. Sistem informasi kesehatan yang baik juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sistem informasi yang terintegrasi dan dapat diakses dengan mudah akan mempermudah pengolahan data pasien, pencatatan medis, dan pelaporan kegiatan yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat. Selain faktor internal, faktor eksternal juga memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Aspek sosial, seperti tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan dan upaya pencegahan penyakit, akan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien dan partisipasi dalam program-program kesehatan. Faktor ekonomi juga dapat memengaruhi aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan finansial. Selain itu, faktor politik dan kebijakan publik dapat mempengaruhi alokasi sumber daya.

Dalam konteks yang kompleks ini, penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi sangat penting. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor ini, diharapkan dapat dikembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan akhirnya meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Maghiroh and Rochmah, 2017). Dalam tulisan ini, kami akan menggali lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi para praktisi, peneliti, dan pengambil keputusan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang efektif dan berkualitas merupakan hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat. Puskesmas bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang holistik dan terjangkau kepada masyarakat, terutama di daerah-daerah pedesaan atau terpencil. Namun, efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak selalu terjamin, dan berbagai faktor dapat mempengaruhi kualitas dan keberhasilannya.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas penting dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan mencari solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup berbagai aspek, seperti sumber daya kesehatan, sarana dan prasarana, modal dan juga kesadaran masyarakat yang dapat mempengaruhi keefektifan suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat dan berkeinginan kembali terhadap institusi yang memberikan pelayanan yang terbaik. Upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan kesehatan pemerintah menerbitkan Permenkes No. 75 Tahun 2014 menjelaskan bahwa subsistem upaya kesehatan menjadikan Puskesmas sebagai garda depan penyelenggaraan kesehatan dasar. Dengan adanya Peraturan pemerintah ini tentu menjadi acuan untuk seluruh Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Zubaidah and Tua, 2021).

Pemerintah membangun Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dengan tujuan mempermudah akses masyarakat secara menyeluruh dalam mendapatkan perawatan kesehatan, sembari meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Puskesmas harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien karena merupakan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan cara yang terbaik dan optimal. Dalam konteks Puskesmas, efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai beberapa tujuan utama. Pertama, pelayanan yang efektif dan efisien akan meningkatkan kepuasan pasien dan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan

hubungan yang baik antara masyarakat dan Puskesmas, serta mendorong pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lebih luas.

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode *Systematic Literature Review*. *Systematic Literature Review* (SLR) adalah metode penelitian yang sistematis dan terstruktur untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menyintesis studi-studi yang relevan dalam suatu bidang penelitian tertentu. SLR bertujuan untuk menyajikan gambaran menyeluruh tentang penelitian yang ada, mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan, dan memberikan bukti yang kuat untuk mendukung keputusan atau rekomendasi. Proses SLR dimulai dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang jelas dan spesifik. Pertanyaan ini harus mengidentifikasi populasi atau objek penelitian, intervensi atau fenomena yang diteliti, perbandingan atau pembanding (jika ada), dan hasil yang diinginkan. Pertanyaan penelitian ini akan menjadi pedoman dalam mencari, memilih, dan mengevaluasi studi yang relevan.

Langkah pertama dalam SLR adalah melakukan pencarian literatur yang komprehensif dan terperinci. Pencarian dilakukan dalam berbagai sumber, seperti basis data akademik, jurnal, konferensi, dan laporan penelitian. Kata kunci yang relevan dengan pertanyaan penelitian digunakan untuk mengidentifikasi studi-studi yang sesuai. Setelah pencarian dilakukan, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi kelayakan studi-studi yang ditemukan. Ini melibatkan penelitian judul, abstrak, dan teks lengkap dari setiap studi untuk memastikan relevansi dan kualitas metodologis. Kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan sebelumnya digunakan sebagai panduan dalam memilih studi yang akan disertakan. Setelah studi-studi yang relevan terpilih, data dari setiap studi diekstraksi dan disintesis. Ini melibatkan pengumpulan informasi seperti karakteristik populasi penelitian, desain penelitian, metode yang digunakan, hasil yang dicapai, dan temuan utama. Data ini kemudian dianalisis dan dikaji secara menyeluruh untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, dan perbedaan antara studi-studi yang terpilih.

Hasil dari SLR dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk naras yang jelas dan terstruktur. Analisis yang cermat dan sintesis yang akurat dari studi-studi yang ada memberikan pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian yang sedang dipelajari. Jika memungkinkan, meta-analisis statistik dapat dilakukan untuk menggabungkan temuan dari studi-studi yang berbeda secara kuantitatif. Dengan pendekatan deskriptif, artikel ini berusaha untuk menjelaskan dan menggali informasi terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas yang disajikan dalam bentuk deskriptif.

PEMBAHASAN

Kebutuhan manusia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan semakin meningkat, seiring dengan perkembangan kehidupan manusia itu sendiri.

Karena itu, Puskesmas dituntut untuk menyediakan pelayanan terbaik dalam membantu masyarakat agar dapat hidup lebih baik lagi, kondisi yang sehat secara fisik maupun phisikis sangat didambakan oleh semua orang. Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam bentuk kuratif dan rehabilitatif dapat diselenggarakan oleh Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas:

Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan proyek) (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017). Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien. Menurut Clow (1998) Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam efektivitas pelayanan, sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Febriani Valentina Anissa, 2012). Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi penting dalam pemberian layanan. Ada dua aspek penting dalam peran sarana dan prasarana, yaitu pemberian layanan dan pendukung pemberian layanan. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat diukur dengan fasilitas yang nyaman dan memadai (Ardiputra, 2020). Perkembangan teknologi juga masih belum banyak diterapkan dalam pemberian layanan, padahal fasilitas ini punya peran penting dalam peningkatan kinerja pelayanan kesehatan (Sari et al., 2020).

Sarana puskesmas merupakan fasilitas yang diperlukan untuk penempatan dan instalasi alat (Gaspers Vincent, 1997). Adapun fasilitas fisik bangunan menurut Permenkes nomor 75 Tahun 2014 diartikan sebagai jumlah dan jenis ruang di Puskesmas yang ditentukan melalui analisis kebutuhan ruang berdasarkan pelayanan yang diselenggarakan, dan ketersediaan sumber daya, yang dibuat dalam bentuk program ruang minimal pada Puskesmas. Berdasarkan program ruang minimal tersebut, di suatu Puskesmas sarana dianggap lengkap apabila terdapat ruangan administrasi kantor, ruangan kepala puskesmas, ruangan rapat, ruang pendaftaran dan rekam medik, ruangan tunggu, ruangan pemeriksaan umum, ruangan tindakan, ruangan KIA, KB, dan imunisasi, ruangan kesehatan gigi dan mulut, ruangan ASI, ruangan promosi kesehatan, ruangan farmasi, ruangan persalinan, ruangan rawat pasca persalinan, laboratorium, ruangan sterilisasi, ruangan penyelenggaraan makanan, kamar mandi, dan gudang, dan sebagai ruang pendukung yaitu rumah dinas tenaga kesehatan dan parkir kendaraan roda 2 dan roda 4, serta garasi untuk ambulans dan puskesmas keliling. Prasarana Puskesmas merupakan benda maupun jaringan/ instalasi yang membuat suatu bangunan yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Kotler Philip and Kevin Lane, 2006)

Prasarana Puskesmas meliputi ventilasi alami/ ventilasi mekanik, pencahayaan alami/ pencahayaan mekanik, ketersediaan APAR (alat pemadam api ringan), saluran listrik yang aman, saluran komunikasi yang dapat digunakan, ketersediaan air bersih, ketersediaan tempat pembuangan sampah/limbah, dan ketersediaan ambulans.

Modal

Modal adalah faktor yang penting sebab tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik, peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan (Rahasia et al., 2018). Untuk terselenggaranya berbagai upaya kesehatan puskesmas, perlu ditunjang dengan tersedianya pembiayaan yang cukup sebagai modal. Pada saat ini, ada beberapa sumber pembiayaan puskesmas, yakni pemerintah. sesuai dengan asas desentralisasi, sumber pembiayaan yang berasal dari pemerintah terutama adalah pemerintah kabupaten/kota. Di samping itu, puskesmas masih menerima dana yang berasal dari pemerintah provinsi dan pemerintah, masyarakat dikenakan kewajiban membiayai upaya kesehatan perorangan yang dimafraktkannya, yang besarnya ditentukan oleh peraturan daerah masing-masing (retribusi). Pada saat ini, ada beberapa kebijakan yang terkait dengan pemanfaatan dana yang diperoleh dari retribusi puskesmas, yakni seluruhnya disetor ke kas daerah, sebagian dimanfaatkan secara langsung oleh puskesmas, dengan besaran berkisar antara 25-50% dari total dana retribusi yang diterima, dan seluruhnya dimanfaatkan secara langsung oleh puskesmas. Sumber lain seperti dari PT Askes dan PT Jamsostek sebagai imbalan jasa pelayanan dan JPSBK/PKPSBBM- Jamkesmas untuk membantu masyarakat miskin yang disalurkan secara langsung ke puskesmas yang pengelolaannya mengacu pada pedoman yang berlaku (Sulaiman, 2021).

Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK)

Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) atau petugas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam suatu puskesmas. Profesi Petugas Pelayanan Kesehatan secara nasional diakui dalam undang-undang maupun Peraturan Pemerintah Indonesia yang merupakan salah satu tenaga pelayanan kesehatan profesional (Yanti, 2010). Perubahan dan pembenahan dalam sektor sumber daya Manusia kesehatan (SDMK) harusnya di laksanakan dengan rinci dan teliti karena sumber daya kesehatan itu sangat penting dalam sebuah organisasi Puskesmas yang mempunyai akal dan rasa. Langkah yang diambil adalah aspek yang dilihat dari basis “karakter” dan “*the right man and the right place*”. sumber daya kesehatan yang kurang dalam suatu Puskesmas akan berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas. Sejalan dengan adanya visi Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat, maka perlu diperhatikan adanya suatu motivasi kerja petugas pelayanan kesehatan. Stanley Vance (2008) mengatakan bahwa pada

hakikatnya motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan tertentu yang menguntungkan dilihat dari respek pribadi dan terutama organisasi.

Peningkatan motivasi dapat dilakukan dengan ditingkatkan dengan membuat sistem reward and punishment yang jelas (Nisa et al., 2017). Adanya sistem ini akan menjaga integritas pegawai dalam memberikan layanan. Peran serta masyarakat untuk memberikan masukan pada puskesmas dan dinas kesehatan sangat penting untuk menjaga kinerja pegawai tersebut (Hariyoko and Puspaningtyas, 2017).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan menambah sumber daya tenaga medis, khususnya dokter umum dan fasilitas kesehatan yang dapat menunjang pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan akan memiliki kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individual maupun organisasi (Sukemi, 2008). Tenaga medis merupakan sumber daya pemberi jasa pelayanan kesehatan yang harus didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Sikap dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga medis akan berpengaruh pada tingkat kesembuhan pasien, sehingga setiap pasien menginginkan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih ramah karena kebutuhan penyembuhan dari sakit yang diderita.

Kesadaran Masyarakat

Kesadaran yang merupakan suatu kepedulian dan perhatian untuk menjadi lebih baik dan termotivasi dalam memperbaiki, mempertahankan, menjaga kesehatan dan kualitas hidup dengan menerapkan pola hidup sehat. Kebiasaan dan perilaku hidup sehat yang harusnya diterapkan dengan baik dalam kehidupan masyarakat dilingkungan sekitarnya. Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak dipungkiri bahwa masyarakat harus ikut andil dalam pelaksanaannya upaya mewujudkan pelayanan yang efektif. Dalam hal ini, kesadaran masyarakat mengenai kesehatan. Dengan demikian, ketika masyarakat memiliki tingkat kesadaran yang tinggi tentang pentingnya menjaga kesehatan, mereka cenderung lebih proaktif dalam mencari informasi tentang program kesehatan yang tersedia di Puskesmas dan memanfaatkannya secara optimal. Mereka akan lebih mungkin untuk melakukan tindakan pencegahan, seperti imunisasi, pemeriksaan rutin, dan gaya hidup sehat, yang dapat mengurangi risiko terkena penyakit dan memperbaiki kualitas hidup.

KESIMPULAN

Layanan kesehatan yang efektif dan efisien sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Puskesmas, yang merupakan fasilitas kesehatan primer di Indonesia. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan kesehatan di Puskesmas meliputi ketersediaan fasilitas dan infrastruktur,

pendanaan, dan personel kesehatan. Studi ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur untuk mengumpulkan informasi tentang topik tersebut. Peran penyedia layanan kesehatan sangat penting di Puskesmas. Peningkatan tenaga kerja kesehatan harus dilakukan dengan hati-hati dan sistematis. Motivasi tenaga kerja kesehatan penting dan dapat ditingkatkan melalui sistem penghargaan dan hukuman yang jelas. Kualitas layanan kesehatan sangat terkait dengan hubungan langsung antara penyedia layanan dan pelanggan. Kesadaran masyarakat tentang kesehatan juga penting dalam mencapai layanan kesehatan yang efektif. ditekankan bahwa pentingnya memberikan layanan kesehatan yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan kesehatan di Puskesmas harus diperhatikan dan ditingkatkan.

Peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat dicapai melalui peningkatan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, pendanaan yang memadai, dan peningkatan kualitas tenaga kerja kesehatan. Dalam konteks Puskesmas, peran penyedia layanan kesehatan sangat penting. Peningkatan tenaga kerja kesehatan harus dilakukan dengan hati-hati dan sistematis. Motivasi tenaga kerja kesehatan penting dan dapat ditingkatkan melalui sistem penghargaan dan hukuman yang jelas. Dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas, perlu adanya perhatian yang serius terhadap faktor-faktor ini. Dukungan dari pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat umum dapat membantu memperbaiki kondisi sarana dan prasarana, memperoleh modal yang memadai, meningkatkan jumlah dan kualitas sumber daya manusia kesehatan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiputra, S. (2020). *Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu* 91571. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(2).
<https://doi.org/10.30996/JPAP.V6I2.4294>
- Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2017). *Penataan Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sampang*. Seminar IQRA, 1(01).
<http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/iqra/article/view/5008>
- Kemenkes RI.(2014).*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*.Jakarta
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI (2017). *Keputusan MENPAN Nomor : KEP/14/M.PAN/2/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit PelayananInstansi Pemerintah*.Jakarta

- Kotler Philip, Kevin Lane (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Maghiroh, L. and Rochmah, T. N. (2017) 'Analisis kesiapan puskesmas Demangan Kota Madiun dalam menghadapi akreditasi', *Jurnal Mkmi*. Faculty of Public Health, Hasanuddin University, 13(4), pp. 329–336.
- Munthe, M. (2006) 'Strategi Perbaikan Mutu Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Rantau Panjang Kabupaten Merangin-Jambi.' Universitas Gadjah Mada.
- Nisa, L. S., Siska, D., Putryanda, Y., Noor, G. S., Perkantoran, K., Provinsi, P., & Kesehatan, A. (2017). *Pemetaan Fasilitas Kesehatan Pada Puskesmas di Kalimantan Selatan*. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 12(2), 219–229.
- Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe)*. Eksekutif: *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). *Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 106–119.
- Sukemi, Tri Henny. 2008. *Kualitas Layanan Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung*. Tesis, tidak dipublikasi.
- Sulaiman, E. S. (2021). *Manajemen Kesehatan: Teori dan Praktik di Puskesmas*. UGM Press.
- Ulumiyah, N. H. (2018) 'Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 149–155.
- Valentina Annisa Febriani, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*, <http://eprints.undip.ac.id/26970/>
- Zubaidah, S., & Tua, H. (2021). Efektivitas pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(3), 202–208.