

KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI PUSKESMAS AIR PUTIH KOTA SAMARINDA

Ade Irma Suryani¹, Muhammad Jamal Amin², Letizia Dyastari³

Abstrak

Ade Irma Suryani, Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda dibawah bimbingan yang saya hormati Bapak Dr. H. Muhammad Jamal Amin, M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Hj. Letizia Dyastari, S.Sos, M.Si sebagai Pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda, serta untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Puskesmas Air Putih.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian meliputi daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reability), Jaminan (assurance), Perhatian (emphaty), Berwujud (tangibles) serta faktor yang mendukung dan menghambat yang dihadapi Puskesmas Air Putih Kota Samarinda dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, kondensi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa dalam mencapai suatu Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda. Dipuskesmas saat ini dari segi Daya Tanggap (Responsiveness), Kehandalan (Reliability), dan Perhatian (Emphaty) yang diberikan pegawai sudah cukup baik. Namun ada beberapa indikator yang pelaksanaannya belum berjalan dengan baik dikarenakan masih banyak kekurangan baik dari segi Jaminan (Assurance) pegawai dan Bukti Fisik (Tangibles) dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas, pelayanan, administrasi*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: adeirmasryn@yahoo.com

² Dosen Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Kualitas pelayanan administrasi menjadi hal krusial terlebih pada sektor kesehatan. Terjadi perubahan harapan masyarakat karena semakin banyaknya alternatif pilihan. Masyarakat telah lebih banyak mendapat informasi dan tidak ragu untuk beralih ke penyedia jasa layanan kesehatan lain, jika tidak memperoleh kepuasan akan kualitas pelayanan. Maka menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik agar tercapainya kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kinerja pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikannya pun baik. Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Tujuan dari pelayanan administrasi adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatkan tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Pelayanan administrasi bermutu yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu untuk mengukur keberhasilan pelayanan dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya lebih besar dan bersifat menentukan manakala dilaksanakan seefektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum disebutkan bahwa efektif suatu pelayanan administrasi yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan administrasi tersebut.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Setiap dekade fungsi puskesmas terus berkembang yang semula sebagai tempat untuk pengobatan penyakit dan luka-luka kini berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan wilayah kerja tingkat kecamatan atau pada suatu daerah. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, Pusat Masyarakat

(PUSKESMAS) dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas Kota Samarinda, ditemukan adanya beberapa gejala-gejala diantaranya yaitu: Dalam pengurusan administrasi, telah ditemui permasalahan yaitu masih adanya pegawai puskesmas yang bersikap tidak ramah kepada pengguna layanan/pasien. Kemudian masih kurangnya prasarana yang ada seperti komputerisasi untuk mendata data masyarakat/pasien dalam layanan administrasi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan sudah pasti diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik bagi peneliti maupun bagi pihak lain yang memerlukannya. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

1. Kegunaan secara teoritis
Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan dan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam manajemen pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Kegunaan secara praktis
Diharapkan dapat menjadi masukan dan saran kepada manajemen Puskesmas Air Putih untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya” Menurut Pasolong (2013:132).

Kualitas (quality) merupakan “the extent to which products meet the requirement of people who use them”, yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya Menurut Montgomery (dalam Pasolong 2013:132).

Menurut Moenir (2006:47), pelayanan yang secara umum didambakan oleh

semua orang ialah:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:46) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung Menurut Moenir (dalam Pasolong 2013:128)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Sampara (dalam Sinambela 2010:4)

Pemerintah telah mengatur tentang bentuk pelayanan publik dalam UU tentang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009, pelayanan pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan warga negara. dalam UU diatas membagi bentuk pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya Menurut Sondang P. Siagian (dalam Inu Kencana 2006:14).

Kemudian adapula menurut Hadart Nawawi (dalam Inu Kencana 2006:14), administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian Puskesmas

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat tidak terlepas dari peran Puskesmas. Di Indonesia Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep Puskesmas dilahirkan tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Nasional (Rankernas) I di Jakarta.

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana, serta masyarakat sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah Menurut Alamsyah (2011:43).

Menurut Farich (2012:47) terdapat 3 fungsi utama dalam puskesmas yaitu:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat dibidang kesehatan.
3. Pusat pelayanan Kesehatan ditingkat dasar.

Definisi Konseptional

Kualitas pelayanan pegawai di puskesmas air putih kota samarinda adalah suatu prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan

Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis skripsi ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif.

Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda :
 - 1.1 Daya Tanggap (Responsiveness)
 - 1.2 Kehandalan (Reliability)
 - 1.3 Jaminan (Assurance)
 - 1.4 Perhatian (Emphaty)
 - 1.5 Berwujud (Tangibles)
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda.

Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Kata-kata dan tindakan
Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau mealui perekaman *video/audio tapes*, pengambilan foto, atau film.
Adapun key informan dan informan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Key informan adalah Kepala Tata Usaha Puskesmas Air Putih Kota Samarinda
 - b. Informan adalah Staff Puskesmas Air Putih dan
 - c. Masyarakat yang secara kebetulan bertemu dilayani di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda
2. Sumber Tertulis

Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Foto

Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri, Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2010:160).

4. Data Statistik

Penelitian kualitatif sering juga menggunakan data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya. Statistik misalnya dapat membantu memberi gambaran tentang kecenderungan subjek pada latar penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)

2. Penelitian lapangan

a) Observasi

- Pengamatan langsung.
- Mencatat perilaku dan kejadian sebagai mana yang sebenarnya.

b) Wawancara

c) Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan model interaktif. Dikutip dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 33), yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

2. Kondensasi Data

3. Penyajian Data

4. Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda

1.1 Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan.

Daya tanggap pegawai Puskesmas Air Putih sudah baik, karena dari semua kegiatan yang dilakukan di Puskesmas pegawai saling terkait antara pegawai satu dengan pegawai yang lain, pegawai di puskesmas juga sudah terbiasa untuk saling membantu jika ada yang salah dalam menjalankan

prosedur yang telah ditetapkan di puskesmas. Semua pegawai disini telah memahami berbagai bentuk proses dari prosedur walaupun itu bukan bagian dari tugasnya. Kemudian keluhan masyarakat juga langsung mereka terima dan langsung diberitahukan kepada pihak yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pelayanan administrasi yang diberikan. Hal ini dilakukan agar para pegawai dapat dengan cepat merespon dan memperbaiki apabila terjadi kesalahan. Namun agar daya tanggap pegawai puskesmas air putih dapat berjalan dengan baik, maka harus ada kemampuan-kemampuan dalam bekerja yang lebih lagi agar pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

1.2 *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan (Reliability) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Kehandalan pegawai Puskesmas Air Putih proses pelayanan administrasi di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda, diketahui bahwa pelayanan yang ada di puskesmas tidak berbelit-belit dan pegawai selalu memberikan kebijakan kepada masyarakat yang datang ke Puskesmas Air Putih Kota Samarinda.

1.3 *Jaminan (Assurance)*

Dalam Pembahasan ini yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan dalam memberikan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan kepada pasien/masyarakat dalam hal pelayanan.

Pegawai Puskesmas Air Putih sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan baik keramahan dalam berbicara, walaupun ada pegawai yang tidak ramah tetapi para pegawai di puskesmas juga sudah cukup baik dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan keahlian yang mereka miliki, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat telah merasakan dampak dari kualitas yang diberikan pegawai puskesmas.

1.4 *Perhatian (Emphaty)*

Perhatian (Emphaty) adalah kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Perhatian yang diberikan oleh pegawai puskesmas cukup baik, hal ini ditunjukkan dari perhatian pegawai yang tidak hanya diberikan di dalam gedung saja namun juga diberikan juga kepada masyarakat yang tidak bisa datang ke Puskesmas Air Putih. Tetapi masih saja ada masyarakat yang merasakan bahwa perhatian yang diberikan kepadanya tidak yang seperti diharapkannya, dengan begitu pegawai puskesmas seharusnya dapat memberikan perhatian kepada

setiap masyarakat agar pelayanan juga berjalan dengan baik. Kemudian Tidak adanya perbedaan perlakuan dari pegawai kepada masyarakat yang sedang berurusan di Puskesmas.

1.5 Berwujud (Tangibles)

Berwujud (Tangibles) adalah penampilan fisik, penampilan personil dan sarana komunikasi yang menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap. Sarana dan prasarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan keandalan serta kejelasan informasi yang bermuara pada efisiensi dan efektifitas pelayanan.

Berwujud (tangible) tentang masalah sarana dan prasarana sudah cukup baik dan memadai hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan administrasi telah ditunjang dengan berbagai fasilitas yang cukup memadai dilihat dari segi ruang tunggu bagi masyarakat sudah nyaman. Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas dapat berfungsi dengan baik. Namun prasarana dan sarana yang telah dimiliki Puskesmas Air Putih masih kurang seperti penyediaan komputer.

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah peneliti kemukakan mengenai kualitas pelayanan pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa :

1. Daya Tanggap (Reponsivness)

Kualitas pelayanan Daya Tanggap (Responsivness) kemampuan dan daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan, seperti halnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang belum maksimal hal ini dikarenakan sikap pegawai yang tidak ramah sehingga menimbulkan rasa tidak nyamanya masyarakat.

2. Keandalan (Reliability)

Kualitas Pelayanan Keandalan (Reliability) ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Puskesmas Air Putih Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur. Pelayanan ditinjau dari dimensi (responbilitas) cukup baik walaupun salah satu pegawai puskesmas masih baru dan bukan berasal dari bagian yang sama dengan sekarang sehingga harus belajar lagi mengenai tugas dan kewajibannya di bagian Pelayanan Administrasi. Pegawai juga selalu berusaha menjawab semua keluhan masyarakat.

3. Jaminan (Assurance)

Kualitas Pelayanan Jaminan (Assurance) kemampuan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan kepada para pasien dalam hal pelayanan. Keramahan dan kesopanan pegawai puskesmas air putih dalam proses pelayanan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, baik keramahan dalam berbicara dan para pegawai di puskesmas juga sudah cukup baik dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan keahlian yang mereka miliki, meskipun masih ada beberapa pegawai yang masih bersikap tidak ramah kepada masyarakat.

4. Perhatian (Emphaty)

Kualitas Pelayanan Perhatian (Emphaty) kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Pegawai Puskesmas Air Putih dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan seoptimal mungkin ini terlihat dari upaya pendekatan, member perhatian kepada masyarakat yang datang, mendengarkan keluhan masyarakat dan meresponnya dengan baik.

5. Berwujud (Tangibles)

Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (Tangibles) kualitas berupa fisik kantor, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi yang ada di puskesmas air putih. Fasilitas-fasilitas yang terdapat di Puskesmas Air Putih Kota Samarinda sudah cukup memadai seperti ruang tunggu dll. Namun masih kurangnya komputerisasi untuk membantu dalam memberikan pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

Saran

1. Meningkatkan psarana seperti komputerisasi yang ada di bagian pelayanan administrasi dan menambahkan fasilitas seperti ruang tunggu yang difasilitasi dengan tempat bermain anak yang memadai agar masyarakat yang datang merasa nyaman dan tenang.
2. Bagi pegawai puskesmas Air Putih harus selalu memberikan keramahan yang jauh lebih baik lagi agar pelayanan semakin baik lagi dan bagi pimpinan puskesmas agar dapat menegur pegawai pemberi pelayanan khususnya pelayanan administrasi agar dapat menegur pegawai pelayanan yang tidak menerapkan sikap ramah kepada setiap masyarakat yang datang.
3. Bagi pimpinan Puskesmas Air Putih harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan dalam memberikan suatu pelayanan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat yang datang merasa lebih diperhatikan lagi dan menjelaskan secara jelas tentang prosedur yang ada di Puskesmas Air Putih.

4. Bagi pegawai Puskesmas Air Putih hendaknya menjaga kerjasama yang lebih tinggi lagi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas.

Daftar Pustaka:

- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Farich, Achmad. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta : Gosen Publishing
- Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT RINEKA CIPTA.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Dokumen-Dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik