



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KETERBUKAAN INFORMASI PADA
PELAYANAN KESEHATAN**

(Studi di Puskesmas Sape Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara
Barat)

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana administrasi
publik

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

Nama : Muhamad Sarjan

NPM: 21801091010



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2024

RINGKASAN

Muhamad Sarjan, 2024, NPM 21801091010, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pelayanan publik pada pelayanan kesehatan (Studi Pada Puskesmas Sape Kabupaten Bima NTB). Dosen Pembimbing I: Dra. Nurul Umi Ati, M.AP Dosen Pembimbing II: Retno Wulan Sekarsari S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. Kualitas pelayanan publik dan keterbukaan informasi sering kali menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien atau masyarakat. Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Sape masih menjadi masalah karena masih terdapat pasien ataupun masyarakat yang belum mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di puskesmas sape dilihat dari pasien yang kebingungan ketika pasien atau masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Sape. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis keterbukaan informasi pelaksanaan pelayanan kesehatan dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Sape dengan menggunakan teori dari Sinambela (2010:06) terdapat beberapa indikator-indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Fokus penelitiannya adalah bagaimana kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape berdasarkan dimensi-dimensi kualitas keterbukaan informasi pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape belum optimalnya dalam memberikan suatu informasi, ditunjukkan dengan rusaknya *website* resmi oleh pihak Puskesmas dalam keterbukaan informasi yang diberikan oleh Puskesmas Sape mempublikasikan dari media sosialnya akan tetapi informasi yang diberikan masih kurang lengkap dan keterbukaan informasi *offline* nya seperti media cetak, dan sosialisasi. Faktor pendukungnya adalah lokasi puskesmas Sape yang strategis dan sarana prasarana yang cukup lengkap dan faktor penghambatnya adalah rusaknya *website* resmi Puskesmas Sape, pasien yang tidak membawa surat-surat pendaftarannya saat

datang berobat, kurang tepat waktu saat melakukan pelayanan di Puskesmas Sape. Saran penelitian ini adalah dalam rusaknya *website* resmi ini Puskesmas Sape cepat memperbaikinya dengan melakukan pelatihan bagi staf terkait pengelolaan informasi dan penggunaan website, masalah pasien yang tidak membawa surat-surat adalah Puskesmas Sape agar melakukan keterbukaan informasi yang menyediakan panduan pelayanan yang jelas, untuk mengatasi pegawai yang tidak tepat waktu adalah Puskesmas Sape agar memberikan penghargaan yang lebih kepada pasien yang disiplin.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Keterbukaan.



SUMMARY

Muhamad Sarjan, 2024, NPM 21801091010, Public Administrative Science Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Universitas Islam Malang, Quality of public services in increasing the openness of public service information on health services (Study at the Puskesmas Sape, Kabupaten Bima, NTB). Supervisor I: Dra. Nurul Umi Ati, M.AP Supervisor II: Retno Wulan Sekarsari S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

This research was conducted to determine the quality of public services in increasing the openness of health service information at the Sape Community Health Center, Bima Regency, West Nusa Tenggara. The quality of public services and openness of information are often the main concerns for increasing patient or public trust and satisfaction. The implementation of services at the Sape Community Health Center is still a problem because there are still patients or the public who do not know how services are implemented at the Sape Community Health Center, seen from patients who are confused when patients or residents come for treatment at the Sape Community Health Center. This research aims to find out, describe and analyze the openness of information on the implementation of health services and the supporting and inhibiting factors in the implementation of health services at the Sape health center using the theory from Sinambela (2010:06). There are several indicators of transparency, accountability, conditional, participatory, equality rights and balance of rights and obligations in providing public services in order to achieve these goals, researchers used qualitative research with a descriptive approach. The research method that researchers use is qualitative research using a descriptive approach. The focus of the research is how the quality of public services improves information openness in health services at the Sape Community Health Center based on dimensions of the quality of service information openness such as transparency, accountability, conditional, participatory, equality of rights and balance of rights and obligations. The results of the research show that the quality of public services in increasing information disclosure in the implementation of health services at the Sape Community Health Center is not yet optimal in providing information, as indicated by the damage to the official website by the Community Health Center in the disclosure of information provided by the Sape Community Health Center, publishing it on social media, but the information provided There is still a lack of completeness and transparency of offline information such as print media and socialization. The supporting factors are the strategic location of the Sape Health Center and fairly complete infrastructure and the inhibiting factors are the damage to the official Sape Health Center website, patients who do not bring their registration papers when they come for treatment, are less punctual when

providing services at the Sape Health Center. The suggestion of this research is that if the official website is damaged, the Sape Community Health Center should quickly repair it by providing training for staff regarding information management and website use. The problem of patients who do not bring documents is for the Sape Community Health Center to carry out information disclosure that provides clear service guidelines, to overcome employees What is not timely is that the Sape Health Center should give more respect to disciplined patients.

Keywords: Quality, Service, Openness.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya, tentunya memerlukan pelayanan yang diberikan oleh orang lain. Oleh karena itu, pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan publik berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai. Sehingga pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk upaya pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan maupun sebagai pelaksanaan untuk pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hayat (2017), memberikan penguatan tentang pengertian dari pelayanan publik. Menurutnya, pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tidak hanya melayani dalam makna harfiahnya, tetapi pelayanan secara menyeluruh terhadap aspek yang dilayani. Bukan hanya menyelesaikan persoalan apa yang sedang dilayani, tetapi seluruh komponen dan aspek pelayanan memberikan implikasi terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu

sikap, pikiran, hati, perilaku, tutur kata maupun jiwa merupakan eksistensi dari pemenuhan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai yang memberi pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik yang baik, berkualitas, optimal dan bermutu untuk mendapatkan dan menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik pula harus didukung dengan partisipasi masyarakat juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat partisipasi dalam penerimaan pelayanan yang di berikan pemerintah, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, sehingga mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak adanya ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Sinambela (2010:6) menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan publik itu dituntut kualitas pelayanan yang tercemin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik dengan Keterbukaan informasi publik memiliki keterkaitan antar satu sama lain, karena salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah asas keterbukaan. Keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan, Walaupun

keduanya terikat dan diatur dalam Undang-Undang masing-masing. Membangun kepercayaan kepada masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dibarengi dengan keterbukaan informasi kepada Publik.

Salah satu prestasi pemerintah dalam bidang Keterbukaan Informasi Publik yang membanggakan ialah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik untuk selanjutnya ditulis Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk lebih bersikap transparan atau terbuka kepada masyarakat, yang dimana telah diatur di dalamnya hak rakyat atau masyarakat untuk mengetahui dan memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan dasar dan pertimbangan itu pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik

untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.

Sumarto (2003) dalam Ricky (2022) Hak atas informasi adalah bagian yang sangat menentukan dalam kehidupan setiap manusia terutama sebagai dasar untuk berpartisipasi dalam semua proses-proses sosial. Hal tersebut membuat setiap orang harus memperoleh haknya untuk mendapat akses informasi dalam berbagai aspek kehidupan. Perlu dipahami Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara. Maka dari itu, Publik berhak memperoleh informasi, salah satunya mengenai proses kebijakan publik, program-program, anggaran, pengawasan dan evaluasinya. Dengan adanya keterbukaan ini, masyarakat dapat mengetahui dan menilai secara langsung sejauh mana kinerja dari pemerintah dan juga transparansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang kinerja pemerintah dimana sudah tertuang dalam undang-undang. yang mengatur hak dan kewajiban publik dalam menyebarkan informasi,

Keterbukaan informasi publik masih sulit dilakukan karena pejabat badan publik beranggapan apabila melibatkan masyarakat dapat mempengaruhi penilaian buruk terhadap kinerja badan publik. Proses terwujudnya keterbukaan informasi publik cenderung dipengaruhi oleh seberapa besar kemauan dan komitmen dari pemegang otoritas dan penyedia informasi publik. Apakah secara politik pejabat publik membuka diri agar

akses publik atas informasi dalam tata kelola urusan publik bisa dilangsungkan. Dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel, baik badan publik di tingkat pusat maupun daerah dituntut untuk berkomitmen tinggi dalam melaksanakan undang-undang untuk menciptakan praktik demokratisasi dan pemerintah yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik.

Keterbukaan informasi hal ini dapat menimbulkan kekhawatiran bagi lembaga publik karena dalam pemikirannya membuka berbagai kekurangan dan kelemahan berkaitan dengan berbagai tanggungjawabnya, sehingga dapat menimbulkan penilaian negatif dari publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah dalam pelayanan publik tersebut, sehingga dapat memberikan sikap yang serius dimana pemerintah dalam memutuskan suatu kebijakan publik. Sebagai contohnya yang mana pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan, cara, proses serta rincian dalam bentuk kegiatan pelayanan publik yang jelas kepada masyarakat yang terlibat langsung dan mengawasi kegiatan pemerintah secara langsung. Hadirnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik karena Undang-Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik, dimana setiap badan publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Dengan demikian kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat memudahkan upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya. Kritikan dan protes yang dilakukan masyarakat agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik.

Keterbukaan informasi dan edukasi tentang kesehatan kepada masyarakat agar dapat mengetahui dan memahami ilmu tentang kesehatan yang baik dalam pelaksanaan, program-program yang dijalankan oleh pihak kesehatan. Sehingga informasi data masyarakat yang diberikan oleh pihak kesehatan kepada masyarakat merupakan hak masyarakat, ketersediaan akan informasi kesehatan dari tenaga kesehatan yang benar dan tepat sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan dan dalam mencapai tujuan membangun kesehatan melalui sistem informasi dan melalui lintas sektoral. Karena dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis, oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Kondisi umum kesehatan Indonesia adalah dengan dipengaruhi oleh faktor lingkungan, perilaku, dan pelayanan kesehatan. Sementara dalam pelayanan kesehatan terdiri dari beberapa masalah antara lain ketersediaan dan mutu fasilitas pelayanan kesehatan, obat dan perbekalan kesehatan, tenaga kesehatan, pembiayaan dan manajemen kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan dasar, yaitu Puskesmas yang diperkuat dengan Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling, telah didirikan di hampir seluruh wilayah di Indonesia, namun dengan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan Kesehatan yang masih menjadi kendala dalam Kesehatan di Indonesia. (Sumber <https://penabulufoundation.org/kesehatan-masyarakat/>)

Dalam pelayanan kesehatan adalah suatu bentuk kegiatan atau suatu kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung oleh pegawai Kesehatan kepada masyarakat, untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Sedangkan dalam pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan adalah Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang singkatan dari puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang dinaungi oleh pemerintah sebagai program peningkatan dan pelayanan kesehatan masyarakat daerah. Lembaga ini Pusat kesehatan masyarakat dibuat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan untuk masyarakat daerah dan juga merupakan upaya peningkatan kesehatan tingkat pertama. (Sumber: https://id.wikipedia.org/wiki/Pusat_kesehatan_masyarakat).

Puskesmas Sape terletak di jalan Soekarno-Hatta Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan alamat di Desa Naru, Kecamatan Sape, Kabupaten Bima dengan Kode Puskesmas P5206060101 dan Jenis puskesmas Rawat Inap. Dari 18 puskesmas yang ada di kabupaten Bima. Ada 3 kecamatan yang memiliki 2 Puskesmas kemudian yang 15 kecamatan masing-masing satu Puskesmas.

Dalam penyelenggaraannya, Puskesmas Sape dipimpin oleh kepala Puskesmas yang menjabat bertujuan koordinator serta pemimpin fasilitas Puskesmas itu, dan pemimpin Puskesmas Sape bertanggung jawab kepada dinas kesehatan daerah, pusat maupun kota. Dalam programnya, Puskesmas Sape memiliki program kesehatan perseorangan, program promotif dan juga program preventif.

1. Program kesehatan perseorangan yaitu meliputi pelayanan kesehatan untuk perseorangan, seperti rawat jalan, pengobatan, pelayanan kesehatan UGD, pelayanan kesehatan satu hari, perawatan di rumah, rawat inap, ambulans desa, pelayanan bantuan kehamilan dan janin, serta berbagai layanan kesehatan lainnya.
2. Program kesehatan promotif yaitu pelayanan kesehatan yang bertujuan penyuluhan program kesehatan, memberikan informasi kesehatan yang penting bertujuan masyarakat bertujuan memperbaiki mutu kesehatan masyarakat. Contohnya seperti kegiatan penyuluhan kesehatan, pelayanan kesehatan ibu dan bayi.

3. Program kesehatan preventif yaitu adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas guna pencegahan penyakit yang berbahaya di masyarakat sekitar. Untuk contoh, seperti pengadaan *fogging* mempunyai tujuan daerah sekitar, penyuluhan pencegahan penyebaran Covid-19.

Puskesmas secara teknis adalah Fasilitas Kesehatan, dan unit pelaksana teknis kesehatan masyarakat yang di di bawah pengawasan, dan di bawah supervisi dari dinas kesehatan untuk daerah Kabupaten ataupun Kota. Pada umumnya, pelayanan pusat kesehatan masyarakat terdiri dari pelayanan kesehatan perseorangan, promotif, preventif, kuratif, dan juga pelayanan kesehatan rehabilitatif. Selain itu, Puskesmas juga wajib menyediakan pelayanan rawat inap, sekaligus rawat jalan bagi pasien yang membutuhkan, dan juga pelayanan penggunaan ambulans desa. Dari pelayanan tersebut, ada juga subunit pelayanan Puskesmas seperti Puskesmas keliling, posyandu, pos pelayanan kesehatan desa, bidan desa, dan juga pos bersalin unit desa. (Sumber: <https://www.jambuka.info/jam-buka-puskesmas-sape.html>)

Dalam media.dinamika global,id (2022, Agustus 09) menyatakan bahwa Puskesmas Sape berupaya meningkatkan kapasitas untuk menjadi garda yang terdepan, hal ini dilakukan melalui peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasaran seperti alat-alat kesehatan dan penertiban administrasi guna memberikan kepuasan oleh masyarakat, hal ini ditunjukkan melalui renovasi halaman dan bangunan, penataan ruangan Kasubag, menambah kelengkapan aulia dan rawat inap, dll, namun yang lebih

utama yang menggembirakan yaitu sebagaimana yang dinyatakan Kasubag Tata Usaha Puskesmas Sape bahwasanya telah tersedia pelayanan USG dan EKG yang artinya masyarakat tidak perlu untuk bolak balik ke kota Bima dengan jarak tempuh yang cukup jauh.

Berdasarkan observasi awal peneliti di Puskesmas Sape bahwa peneliti melihat kondisi pembangunan serta sarana prasarana yang terlihat bagus, hal ini dilihat dari kondisi gedung yang baru dan halaman yang begitu luas, terdapat pepohonan dan taman yang indah dan sejuk sehingga membuat masyarakat atau pasien nyaman saat berobat dan berkunjung, terdapat bangunan baru untuk ibu-ibu hamil sebagai pelayanan USG dan EKG (Alat rekam jantung). Pada proses pelaksanaan pelayanannya pegawai dan staff begitu sopan dan ramah saat memberikan pelayanan dan pasien begitu teratur dan taat menaati peraturan berpelayanan dan pada berbagai ruangan terdapat poster dan spanduk cara dan peraturan berpelayanan dan Puskesmas menyediakan papan informasi. Puskesmas Sape juga aktif di berbagai media sosial dan media massa. Dalam keaktifan Puskesmas Sape dari berbagai media *online* tersebut, Puskesmas sape tidak memiliki *website* resmi.

Upaya Puskesmas Sape terus dilakukan demi keterbukaan informasi pelayanan yang terbaik dan berkualitas akan tetapi keterbukaan informasi publik sering menjadi masalah antara lain:

1. Malasah yang petama adalah masih rusaknya *website* resmi Puskesmas Sape sehingga menjadikan pasien atau masyarakat lebih-lebih kepada pasien atau masyarakat di luar dari jangkauan Puskesmas Sape sehingga

menjadikan kesulitan dalam mengakses informasi penting tentang Puskesmas Sape.



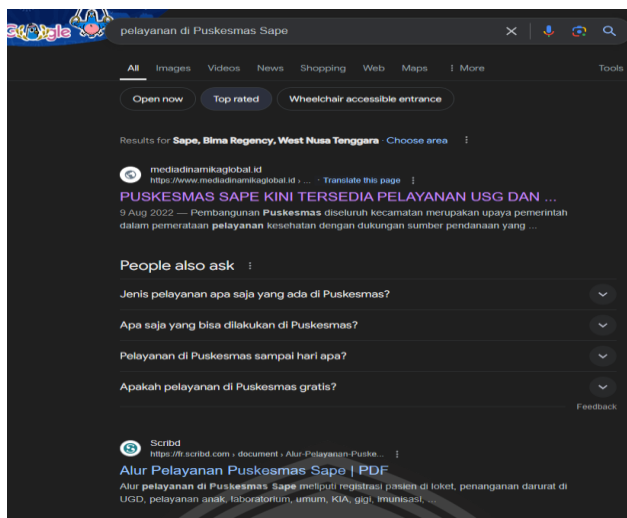
Gambar 1: Akun Media Sosial Puskesmas Sape Tahun 2023

Sumber: dokumentasi Puskesmas Sape Thn 2023

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa tidak adanya *website* resmi dari Puskesmas Sape. Ketiadaan *website* resmi di Puskesmas Sape menjadi masalah karena membatasi akses pasien atau masyarakat terhadap informasi penting seperti jenis layanan, biaya, persyaratan pendaftaran, dan jam operasional, sehingga mengurangi keterbukaan informasi dan komunikasi antara Puskesmas Sape dan pasien atau masyarakat, sehingga menyebabkan proses administrasi menjadi kurang baik dan mempersulit Puskesmas Sape dalam mengelola data serta mengupdate informasi terbaru, serta menawarkan informasi kesehatan secara luasoleh publik, sehingga yang akhirnya berdampak pada kepercayaan pasien atau masyarakat terhadap Puskesmas Sape dan dapat

mengurangi kepuasan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas Sape.

2. Masalah yang kedua adalah tidak adanya papan informasi di Puskesmas Sape menyebabkan masalah bagi pasien atau masyarakat yang datang ke Puskesmas Sape, karena memberikan keterbatasan akses kepada pasien atau masyarakat terhadap informasi penting dalam Puskesmas Sape seperti jam operasional, prosedur pendaftaran, dan biaya layanan, yang dapat menyebabkan pasien atau masyarakat kebingungan. Pada papan informasi juga memuat suatu kebijakan dan pengumuman pelayanan yang penting untuk pasien dan masyarakat ketahui, dari masalah tersebut sehingga mengurangi kejelasan dan kepercayaan publik terhadap Puskesmas Sape, sehingga menjadikan tugas baru oleh pegawai administratif dalam menjelaskan informasi pelayanan secara berulang kali atau terus-menerus kepada pasien atau masyarakat, dari permasalahan tersebut menghambat atau mengganggu alur pelaksanaan pelayanan pelayanan di Puskesmas Sape.
3. Masalah yang ketiga adalah keterbukaan informasi pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sape di media massa internet dan media sosial Puskesmas Sape yang tidak lengkap dalam memberikan keterbukaan informasi sehingga menyebabkan pasien atau masyarakat tidak mengetahui surat-surat ketika datang ke Puskesmas Sape.



Gambar 2 : Keterbukaan Informasi Dari Internet Tahun 2023

Sumber : Data Peneliti Tahun 2023

Pada gambar diatas bahwa keterbukaan informasi pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sape memang ada akan tetapi informasi yang penting adalah tentang jadwal dokter, prosedur pelayanan atau administrasi dan lain-lainnya yang dapat mengakibatkan pasien atau masyarakat kebingungan, ketidakpuasan, dan kesulitan dalam mengakses layanan dengan benar sehingga mempengaruhi efektivitas keterbukaan informasi pelayanan di Puskesmas Sape.

4. Keterlambatan pegawai yang tidak datang tepat waktu ke Puskesmas Sape dapat menimbulkan dampak yang signifikan terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan, karena ketidakhadiran tepat waktu berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan administrasi dan pemeriksaan medis, yang pada akhirnya akan meningkatkan waktu tunggu bagi pasien yang membutuhkan perawatan. Hal ini dapat mengakibatkan gangguan dalam jadwal pelayanan,

pengurangan efisiensi operasional, dan potensi penundaan dalam pengobatan serta tindak lanjut yang diperlukan. Selain itu, ketidakhadiran tepat waktu juga berpotensi menurunkan moral tim kesehatan dan menimbulkan beban tambahan pada rekan kerja yang hadir, serta dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Sape sebagai penyedia layanan kesehatan. Akibatnya, ketidakpastian ini dapat merusak reputasi Puskesmas Sape di mata masyarakat dan mengurangi efektivitas keseluruhan dari pelayanan kesehatan yang seharusnya disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal.

Melalui fenomena serta kondisi Puskesmas Sape melalui observasi dan wawancara awal sehingga keterbukaan informasi publik masih kurang optimal. Sehingga dengan uraian diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul tentang: **“Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan Informasi Publik pada pelayanan kesehatan (Studi kasus di Puskesmas Sape Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape?

2. Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Sape?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mengungkapkan sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pelaksanaan pelayanan kesehatan (studi kasus di Puskesmas Sape Kabupaten Bima).
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pelaksanaan pelayanan (studi kasus di Puskesmas Sape Kabupaten Bima).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibentuk karena terdapat manfaat-manfaat tertentu dengan adanya tujuan penelitian tersebut maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dalam teoritis, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini sebagai pengembangan konsep dan teori ilmu administrasi publik khususnya dalam bidang pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini sebagai pikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya berkenaan dengan kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dalam praktis, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengambil kebijakan terutama dalam hal kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Sape.
- b. Hasil penelitian ini dijadikan pedoman dalam mengukur kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape.
- c. Hasil penelitian ini Sangat penting bagi peneliti sendiri, sebagai pedoman untuk melihat kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika dengan sedemikian rupa sehingga dapat menentukan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Maka penulis akan mendiskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab pertama, merupakan bagian pendahuluan yang di dalamnya berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

Bab kedua, Pada bab ini memuat uraian tentang penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka atau buku-buku yang berisi teori-teori besar (*grand theory*) dan teori-teori yang dirujuk dari pustaka penelitian kualitatif ini keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan dan berakhir pada konstruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti.

Bab Ketiga, menjelaskan tentang metode penelitian yang dipakai oleh peneliti, jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi penelitian, sumber penelitian, pengumpulan data, instrument penelitian, tehnik analisis data dan keabsahan data.

Bab Keempat, hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang hasil penelitian kita dilapangan dan pembahasan hasil penelitian setelah kita melakukan penelitian dilapangan.

Bab Kelima, penutup menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bab terakhir dalam penulisan skripsi ini, penulis akan mengemukakan kesimpulan serta saran-saran yang sekiranya dapat membantu memberikan sumbangan pemikiran guna meningkatkan kualitas keterbukaan informasi publik dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape Kabupaten Bima yang berdasar pada penyajian serta pembahasan yang telah disajikan dan dipaparkan pada bab sebelumnya.

1. Keterbukaan informasi pelayanan yang diberikan Puskesmas Sape dilihat dari beberapa hal yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan. Berikut hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas sape Kabupaten Bima:
 - a. kurangnya transparansi yang terlihat dari ketidaktersediaan informasi mengenai persyaratan pendaftaran, dan biaya layanan, mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan kesehatan secara efektif. Untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, Puskesmas Sape perlu segera memperbaiki keterbukaan informasi dan memastikan bahwa semua informasi tersedia dengan jelas dan mudah diakses oleh pasien atau masyarakat.
 - b. Pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai Puskesmas Sape begitu adil dan bertanggung jawab dalam menjalankan

- tugasnya sebagai pemberi pelayanan dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan aturan yang telah ditentukan.
- c. Kondisional dalam Puskesmas Sape cukup baik dilihat dari kondisional ruangan yang begitu bersih dan wangi dan kondisi pasien yang teratur saat berpelayanan.
 - d. partisipatif pegawai Puskesmas Sape menyediakan pelayanan kesehatan yang tidak hanya memenuhi standar medis tetapi juga secara aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan warga setempat, Puskesmas Sape memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien atau masyarakat.
 - e. Kesamaan hak keterbukaan informasi pelayanan Puskesmas Sape tidak adanya unsur perbedaan satu sama lain baik dari pasien yang memiliki keyakinan, suku, ras, budaya yang berbeda mereka merperlakukan sama semua pasien atau masyarakatnya.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban keterbukaan informasi dalam pelayanannya Puskesmas Sape dalam memberikan fasilitas bangunan dan ruangan yang Berstandar Operasional Prosedur (SOP) serta obat yang cukup berkualitas yang diberikan kepada pasien atau masyarakat Puskesmas Sape.
2. Adapun pelayanan yang diberikan Puskesmas Sape memiliki faktor yang pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam

meningkatkan keterbukaan informasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape Kabupaten Bima. Faktor-faktor tersebut adalah:

a. Faktor Pendukung kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape Kabupaten Bima yaitu:

- 1) Akses jalan akses yang ditempuh untuk menuju Puskesmas Sape sangat mudah untuk ditempuh serta keberadaan Puskesmas Sape yang dekat karena wilayah Puskesmas Sape tepat berada pada tengah wilayah kecamatan Sape menjadikan masyarakat atau pasien yang berobat cepat ke Puskesmas Sape.
- 2) Untuk Ibu-Ibu yang hamil Hamil bahwa di Puskesmas Sape telah tersedianya pelayanan USG dan EKG (Alat Rekam Jantung), artinya bagi masyarakat ataupun ibu hamil yang ingin melakukan pemeriksaan (USG) sudah tidak perlu lagi harus bolak balik Ke Kota Bima dengan jarak tempuh 1 Jam setengah.
- 3) Fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai seperti peralatan medis modern, ruang pemeriksaan yang nyaman, serta area tunggu yang bersih dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti akses Wi-Fi, minuman, yang bersama-sama menciptakan lingkungan yang mendukung efektivitas pelayanan kesehatan, meningkatkan kenyamanan pasien, dan memastikan bahwa seluruh proses perawatan berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

b. Faktor Penghambat kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape Kabupaten Bima yaitu:

- 1) Masalah pada *website* resmi Puskemas Sape tahun kamarin menjadinya macetnya keterbukaan informasi pelayanan kesehatan.
- 2) Kurangnya kesadaran masyarakat yang sering terjadi adalah ketika pasien lupa untuk membawa kartu identitas. Hal itu dapat menghambat jalannya pelayanan khususnya diloket pendaftaran.
- 3) Tidak adanya papan informasi di Puskesmas Sape
- 4) Pegawai yang kurang disiplin, sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan di loket pendaftaran.

B. Saran

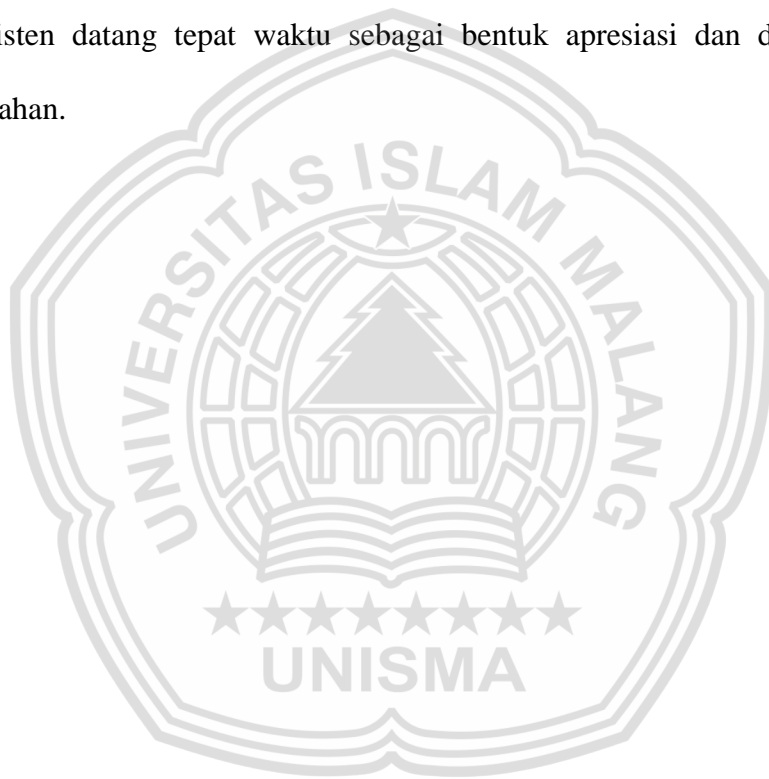
Saran yang dapat penulis berikan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan keterbukaan informasi pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat sebagai berikut:

- 1) Masalah rusaknya *website* resmi Puskesmas Sape, disarankan agar Puskesmas segera melakukan perbaikan terhadap *website* resmi Puskesmas Sape juga perlu memastikan bahwa informasi *website* diperbarui secara rutin dan informasi yang disajikan selalu akurat dan relevan. Untuk mencegah masalah kedepannya. Serta menyediakan pelatihan bagi staf terkait pengelolaan informasi dan penggunaan *website*.

2) Untuk mengatasi masalah pasien yang lupa membawa surat-surat ketika datang ke Puskesmas Sape, disarankan agar Puskesmas Sape melakukan keterbukaan informasi yang menyediakan panduan yang jelas. Puskesmas Sape memberikan informasi yang mudah diakses melalui website resmi atau media sosial tentang persyaratan dokumen untuk setiap jenis pelayanan. Melakukan pelatihan bagi staf untuk memberikan informasi yang jelas dan bimbingan kepada pasien pada saat pendaftaran juga dapat membantu memastikan bahwa pasien memahami pentingnya membawa dokumen yang diperlukan.\

1. Masalah yang kedua adalah tidak adanya papan informasi di Puskesmas Sape menyebabkan masalah bagi pasien atau masyarakat yang datang ke Puskesmas Sape, karena memberikan keterbatasan akses kepada pasien atau masyarakat terhadap informasi penting dalam Puskesmas Sape seperti jam operasional, prosedur pendaftaran, dan biaya layanan, yang dapat menyebabkan pasien atau masyarakat kebingungan. Pada papan informasi juga memuat suatu kebijakan dan pengumuman pelayanan yang penting untuk pasien dan masyarakat ketahui, dari masalah tersebut sehingga mengurangi kejelasan dan kepercayaan publik terhadap Puskesmas Sape, sehingga menjadikan tugas baru oleh pegawai administratif dalam menjelaskan informasi pelayanan secara berulang kali atau terus-menerus kepada pasien atau masyarakat, dari permasalahan tersebut menghambat atau mengganggu alur pelaksanaan pelayanan pelayanan di Puskesmas Sape.

- 3) Untuk mengatasi masalah pegawai yang tidak datang tepat waktu saat pelayanan di Puskesmas Sape, disarankan agar Puskesmas Sape menerapkan beberapa langkah strategis guna meningkatkan disiplin dan ketepatan waktu pegawai. Puskesmas Sape sebaiknya menetapkan suatu kebijakan ketepatan waktu yang jelas kepada seluruh pegawai, termasuk konsekuensi yang akan diterima jika tidak mematuhi jadwal yang sudah ditentukan. Memberikan penghargaan bagi pegawai yang secara konsisten datang tepat waktu sebagai bentuk apresiasi dan dorongan tambahan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV.Syakir Media Press.
- Ariga, Reni Asmara, (2020), *Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: PT CV Budi Utama.
- Arifin (2022), *Sistem pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV Mine
- Azwar, Azrul. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang Puskesmas. Jakarta
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ervianingsih, Nillu Puspita Dewi, Dkk. (2020) *Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Fatullatifah, Moenik, Ngabiyanto, dkk (2017) *Keterbukaan Informasi Publik Dalam Upaya Mewujudkan Good Governance pada Pemerinah Kabupaten Tegal*, Unnes Political Science Journal Vol. 1, No. 2, July 2017, pp. 160– 174.
- Febryan, Denise. (2020). *Implementasi pelayanan publik berhasil teknologi informasi*. Bogor : Skripsi
- Irsan. (2012). “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung*”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Hardani, Nur Hikmatul Aulyah, Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hasan, Erliana. 2010. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Hayat, Laila hidayah. (2017) *Mengoptimalkan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran*, jurnal Dialektika Volume 2 Nomor 1, Februari 2017.
- Hayat, Nadiatussilmi, Hirshi Anadza. (2022) *Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Indonesia Sosial Sains Vol. 3, No. 6, Juni 2022.
- Hayat, Selvi Dian Safitri, Yaqub Cikusin. (2022). *Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondodalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Journal Indonesia sosial sains, Vol.3, No.5, Mei 2022.
- Hayat, Suratman, Umi Salamah. (2019). *Hukum Kebijakan Public*, Bandung: Pt Rafika Aditama.
- Hayat. (2016) *Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 20, Nomor 2, November 2016 (175-188).
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Public*, Malang: Instrans Publishing.
- Hayat. Rani Nurul Laili Herzegovina. (2022) *Kualitas Pelayanan dalam Bidang Pemberdayaan Masyarakat di Kecamatan Kedungjajang Lumajang, Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol. 5, No. 2, Desember 2022, pp. 130-137.*
- Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003
- Maulidiah, Sri (2014). *Pelayanan Publik* Bandung: CV.Indra Prahasta.
- Moenek, Reydonnizar, Dadang Suwanda, Yudi Prihanto. (2020) *Sistem Informasi Pelayanan Publik*, Bandung: PT.Remaja Rosrakarya.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, A. S. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Muhaimin, (2017) *Penguatan penyelenggaraan pelayanan public melalui penyelesaian Sengketa informasi publik (Reinforcing public service provision by public information dispute settlement)*, JIKHV.12 No.2 Juli 2018 :213 -226.

- Nopiani, Cahyo Sasmito. (2019) *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak*. Referensi. Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Volume 7, Nomor 1 (2019).
- Nurdiansyah, Edwin. (2016). *Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat*, Jurnal Bhinneka Tunggal Ika, Volume 3, Nomor 2, November 2016.
- Nuviana, Wahyu, Muhammad Noor, Jauchar. (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2018,6 (4): 1621-1634
- Pasolong, Harbani. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang SIPP
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014.
- Putri, Dewi Murdiyanti Prihatin & Nunung Rachmawati, (2018). *Antropologi Kesehatan Konsep Dan Aplikasi Dalam Kesehatan*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rahmadi, (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin, Kalimantan Selatan: Antasari Press.
- Ricky, Muh. Tanzil Aziz Rahimallah. (2022) *Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi*, Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja Vol. 12, No. 2, Oktober 2022: 62-75.
- Sastro, Dodo, Moh.Yasin, Dkk. (2010) *Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Public*. Jakarta: Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat.
- Sawir, Muhammad. (2020) *birokrasi pelayanan publik (konsep,teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Group penerbit cv. Budi utama
- Septiani, Maya. (2020) *Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik>.

Sinambela, Ijan Poltak, Sigit Rochadi Dkk. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016) *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* PT.Afabeta.

Sujardi. (2009), *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, PT Refika Aditama.

Suzanto. (2010) *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 5, No. 1, April 2011, 28-44

Syafri, Firman. (2012) *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Air Langga.

Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, UU No. 25 Tahun 2009, LN. No. 112 Tahun 2009, TLN No. 5038, Ps. 1 ayat (1)

