



# **KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT**

Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

**PUTRI KUSUMANING DEWI**

NPM 21901091173



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2023**

## SUMMARY

Putri Kusumaning Dewi, 2023, NPM 21901091173, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Service Quality at Health Centers (Case Study at Ampelgading Health Center, Malang Regency). Advisor (1) Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si (2) Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

---

The quality of public services at the Ampelgading Health Center is still not optimal because there are still several obstacles that hinder the services of the Ampelgading Health Center. Human resources or a lack of medical personnel results in overlapping work. The lack of medical personnel also has an impact on delays in service to patients or the Ampelgading community. In addition, public awareness also affects public services. Some of the facilities and infrastructure at the Puskesmas are still inadequate so that patients will be referred to hospitals that are more adequate. This shows that the Ampelgading Health Center is not in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, to provide services to the community the government has issued policies aimed at maximizing government services so as to create a climate

This research method uses a qualitative descriptive research type approach. The researcher chose a qualitative type with a descriptive method aiming to get a clear and real picture of what is happening in the field as a whole, then express descriptively about the improvement in the quality of service at the Ampelgading Health Center. Data collection was carried out by interview, observation, and documentation techniques. In his analysis, the authors use the excellent service indicators 6A Barata (2004: 90) namely Ability, Attitude, Action, Appearance, Attention, and Accountability.

The results showed that the quality of health services at the Ampelgading Health Center was good. However, in indicator 6A which is used to measure service quality, there is only one indicator that is not maximized. Indicators of ability that have not been maximized due to a lack of medical personnel have resulted in delays and running out of time in the services provided. The lack of medical personnel resulted in overlapping work at the Ampelgading Health Center. In addition, the supporting factors for the quality of service at the Ampelgading Health Center are service behavior and affordability. The inhibiting factors for the quality of service at the Ampelgading Health Center are facilities and infrastructure, human resources, and lack of public awareness. Suggestions for quality of service at the Ampelgading Health Center are always asking for submissions of employees needed at the BKD (Personnel Agency) Malang Regency.

**Keywords:** *Quality of Service, Public Service, Health Service*

## RINGKASAN

Putri Kusumaning Dewi, 2023, NPM 21901091173, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Ampelgading Kabupaten Malang). Dosen Pembimbing (1) Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si (2) Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

---

Kualitas pelayanan public pada Puskesmas Ampelgading masih belum dikatakan maksimal karena masih ada beberapa kendala yang menghambat pelayanan Puskesmas Ampelgading. Sumber daya manusia atau kurangnya tenaga medis mengakibatkan tumpang tindih pekerjaan. Kurangnya tenaga medis juga berdampak pada keterlambatan pelayanan pada pasien atau masyarakat Ampelgading. Selain itu, kesadaran masyarakat juga mempengaruhi pelayanan public. Sarana dan prasarana pada Puskesmas yang masih ada beberapa yang belum memadai sehingga pasien akan dirujuk pada Rumah Sakit yang lebih memadai. Hal ini menunjukan bahwa Puskesmas Ampelgading belum sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif. Peneliti memilih jenis kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Ampelgading. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada analisisnya penulis menggunakan Indikator pelayanan prima 6A Barata (2004:90), yaitu *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Action* (Tindakan), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), dan *Accountability* (Tanggungjawab).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Ampelgading sudah baik. Namun, pada indikator 6A yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan, hanya ada satu indikator yang belum maksimal. Indikator *Ability* (Kemampuan) yang belum maksimal karena kurangnya tenaga medis mengakibatkan keterlambatan dan tidak tepat waktu pada pelayanan yang diberikan. Kurangnya tenaga medis mengakibatkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan pada Puskesmas Ampelgading. Selain itu, factor pendukung kualitas pelayanan di Puskesmas Ampelgading adalah perilaku pelayanan dan keterjangkauan biaya. Factor penghambat dari kualitas pelayanan Puskesmas Ampelgading, yaitu sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan kurangnya kesadaran Masyarakat. Saran kualitas pelayanan pada Puskesmas Ampelgading, yaitu selalu meminta pengajuan pegawai yang dibutuhkan pada BKD (Badan Kepegawaian) Kabupaten Malang.

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi dan tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan. Pemerintah memegang peran penting sebagai penyedia layanan publik yang prima untuk semua masyarakat. Pemerintah berkewajiban melayani seluruh masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya sesuai yang telah diamanatkan Undang-Undang pasal satu Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan public merupakan rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai pertaura perundangan setiap warga negara dan penduduk atas, barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan baik dalam barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan public yang dapat diberikan pemerintah kepada masyarakat, yaitu pelayanan dibidang Kesehatan. Pelayanan Kesehatan sendiri merupakan segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan suatu penyakit. Pelayanan kesehatan adalah segala suatu upaya untuk meningkatkan dan memulihkan Kesehatan yang dilakukan petugas Kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan dari pelayanan Kesehatan, yaitu agar tercapainya derajat kualitas kesehatan masyarakat yang memenuhi kepuasan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat dengan melalui kualitas pelayanan yang baik, efektif, dan efisien.

Prinsip pelayanan Kesehatan yaitu dengan mengutamakan pelayanan Kesehatan preventif dan promotif. Pelayanan kesehatan preventif adalah upaya pencegahan masyarakat agar tidak jatuh sakit dan terhindar dari penyakit. Sedangkan, pelayanan kesehatan promotif adalah segala upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Pasalnya pelayanan Kesehatan masyarakat tidak hanya tertuju pada pengobatan individu masyarakat yang sakit saja. Namun, pelayanan Kesehatan juga lebih penting pada upaya- upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kualitas Kesehatan masyarakat (promotif). Seperti pada peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Pukesmas) merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat

serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya pelayanan Kesehatan promotif dan pelayanan Kesehatan preventif agar tercapainya derajat masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerjanya.

Seluruh lapisan masyarakat berhak memperoleh pelayanan atas Kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab dalam mencanangkan, mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi pelayanan Kesehatan secara menyeluruh dan merata kepada masyarakat. Upaya pemerintah dalam memberikan suatu pelayanan Kesehatan masyarakat yang berkaitan dengan sarana dan prasarana Kesehatan di seluruh daerah, yaitu dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh Indonesia.

Pukesmas sendiri adalah unit pelaksana teknis dinas (UPTD) Kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan Kesehatan disuatu wilayah. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUKESMAS) mempunyai peran penting peran penting dalam peningkatan derajat kualitas Kesehatan dengan memberikan pelayanan Kesehatan pada masyarakat. Oleh karena itu, Pukesmas dituntut agar bisa memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pasien sesuai standart yang ditetapkan dan menyeluruh dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pukesmas secara umum dituntut untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang preventif, promotive, kuratif hingga dengan rehabilitative yang baik melalui Upaya Kesehatan Peorarangan (UKP) serta upaya

Kesehatan Masyarakat (UKM). Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik tentunya harus selalu megusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna untuk mencapai derajat Kesehatan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Pukesmas memiliki tiga fungsi jika dilihat dalam peraturan Kepmenkes No. 128/Menkes/SK/II/2004 bahwa Kebijakan Dasat Pusat Kesehatan Masyaraat (PUKESMAS) memiliki fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan dibidang Kesehatan, sebagai pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Selain itu, sebagai pusat pelayanan Kesehatan strata pertama.

Pukesmas dalam melaksanakan fungsinya mempunyai beberapa kegiatan atau program yang dapat dilaksanakan seperti kegiatan di bidang bina Kesehatan masyarakat, kegiatan pada bidang Pencegahan Pengendalian Penyakit dan Kesehatan (P3KL), kegiatan pada bidang pelayanan Kesehatan, kegiatan pada bidang farmasi dan pembiayaan, serta terdapat keguatan konseling dan penyuluhan Gedung. Sedangkan pada luar Gedung diadakan kegiatan atau program posyandu, pusling, posbindu kunjungan rumah, inspeksi, pelacakan kasus dan penyuluhan.

Namun, kenyataannya dalam melaksanakan fungsinya masih terdapat Pukesmas yang memiliki kualitas pelayanan Kesehatan yang belum maksimal. Padahal, sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim

pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, seperti pada pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUKESMAS) Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang.

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

1. Sumber Daya Manusia

Kurang maksimal kualitas pelayanan pada Pukesmas Kecamatan Ampelgading dapat dilihat dari sumber daya manusia, yaitu jumlah pegawai kesehatan yang kurang jika dibandingkan dengan banyaknya pasien yang selalu bertambah sehingga masih adanya pekerjaan yang tumpang tindih. Seperti yang disampaikan oleh Drg. Alen Wastu Wibowo Penanggung Jawab Mutu Pukesmas Kecamatan Ampelgading, bahwasaya:

“Dibandingkan dengan standart memang kita kurang. Satu banding lima ribu peserta tenaga sedangkan peserta atau pasien tiga ribu lebih sehingga kurang banyak. Jadi, jika terjadi pasien menumpuk pelayanan yang diberikan menjadi agak lama. Apalagi sering ada rapat dan pelatihan jika ada dokter yang pelatihan satu otomatis dokter yang ada dipukesmas tinggal satu disini maka harus bisa jadi penanggung jawab di UGD, rawat inap, dan poli umum”. (Sumber: Wawancara, 20 Maret 2023)

Kekurangan tenaga medis dan adanya pekerjaan yang tumpang tindih juga disampaikan oleh Widayati, A.Md.Kep Perawat Pukesmas Kecamatan Ampelgading bahwasanya:

“Pelayanan di Pukesmas Kecamatan Ampelgading masih mengalami kekurangan tenaga medis sehingga masih adanya tumpang tindih pekerjaan. Jadi, tenaga medis sama sama menangani pekerjaan yang tenaga medis bisa misalkan tenaga medis bisa menangani di Lab atau juga di UGD karena kita kekurangan tenaga”. (Wawancara, 20 Maret 2023)

## 2. Tingkat Kesadaran Masyarakat

Lokasi Pukesmas Kecamatan Ampelgading yang batas wilayah kerja timur langsung berbatasan dengan Kabupaten Lumajang, batas wilayah kerja sebelah utara Kecamatan Ponco Kusuma dan Wajak yang bisa dikatakan Pegunungan semeru serta batas selatan Samudra Indonesia bisa dikatakan bahwa Pukesmas Kecamatan Ampelgading terbilang jauh dari kota. Oleh karena itu, masyarakat Kecamatan masih ada budaya budaya yang dibawa yang menjadikan belum sesuai harapan masyarakat. Seperti halnya pada budaya antri masyarakat masih ada beberapa yang tidak sabar menunggu antrian. Selain itu, masih ada masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur hingga tatacara dalam melakukan pelayanan kesehatan seperti halnya yang dikatakan oleh Widayati, A.Md.Kep Perawat Pukesmas Kecamatan Ampelgading, bahwasanya:

“Masyarakat disini masih belum banyak yang tau bagaimana prosedurnya jadi harus dijelaskan kembali terkadang banyak

masyarakat yang emosi karena minta cepat cepat padahal mereka sendiri yang belum mengetahui prosedurnya jadi pihak puskesmas harus menjelaskan sehingga mengakibatkan penumpukan antrian.” (Wawancara, 23 Juni 2023).

### 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading belum maksimal karena masih ada beberapa sarana dan prasaran yang belum tercukupi seperti yang disampaikan oleh Dr. David Yudojati Koordanitor Pelayanan Gawat Darurat sekaligus Dokter di Puskesmas Kecamatan Ampelgading, bahwa:

“Fasilitas sarana dan prasaran di Puskesmas Ampelgading terbilang lengkap lumayan namun ada beberapa fasilitas yang memang belum jadi kita rujuk. Seperti perkisa mata atau visus mata masih belum ada di Puskesmas Ampelgading.” (Wawancara, 20 Maret 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh Drg. Alen Wastu Wibowo Penanggung Jawab Mutu Puskesmas Kecamatan Ampelgading bahwasanya:

“Sarana dan Prasarana sudah mencukupi namun masih ada sarana dan prasana yang kita masih dalam proses pengajuan terkait alat medis yang modern”. (Wawancara, 20 Maret 2023)

Melihat kondisi di Puskesmas Kecamatan Ampelgading maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan mengenai **“Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang)”**

## B. Rumusan Masalah

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

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Pukesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan di Pukesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan di Pukesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian secara teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat informasi dan bahan kajian ilmu administrasi terutama pada pelayanan Kesehatan.

2. Manfaat penelitian secara praktis

a. Bagi Instansi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, informasi, dan masukan dalam mengevaluasi pelayanan public saat ini terutama pada pelayanan Kesehatan pada Pukesmas Kec. Ampelgading Kab. Malang.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk memperluas ilmu dan pengetahuan tentang pelayanan public terutama pada pelayanan Kesehatan.

c. Bagi Fakultas Ilmu Administrasi

Diharapkan menjadi rujukan ataupun tolak ukur kepada mahasiswa Universitas Islam Malang dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama.

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Ampelgading sudah baik. Dari enam indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan, hanya ada satu indikator yang belum maksimal. Berikut adalah kesimpulan secara lengkap dari masing-masing indicator 6A yang peneliti gunakan dalam meneliti kualitas pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Ampelggading.

a. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan dalam aspek melayani pasien, tenaga medis di Puskesmas Ampelgading telah memberikan informasi secara dengan dan mudah dipahami oleh pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan tenaga medis dalam menyampaikan informasi sudah baik. Namun, pada aspek kemampuan ketepatan waktu masih terbilang belum maksimal. Pasalnya masih terdapat antri panjang dikarenakan kurangnya tenaga medis yang ada pada Puskesmas Ampelgading.

b. *Attitude* (Sikap)

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

c. *Appreance* (Penampilaan)

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

d. *Attetion* (Perhatian)

Indicator perhatian hasil dari wawancara dan observasi peneliti mengetahui bahwa indikator attention atau perhatian pada Puskesmas Ampelgading sudah terbilang cukup baik. Puskesmas Ampelgading telah menyediakan wadah aspirasi

kritik dan saran dari masyarakat, yaitu tersedianya kotak saran dan saran, buku Pengaduan, dan bisa juga melalui whatsapp dengan *contact person* yang telah disediakan. Wadah aspirasi telah terpasang di tiga titik, yaitu pada pintu masuk, UGD, dan didepan kamar obat yang berfungsi pengambila obat pasien.

e. *Action* (Tindakan)

Indicator Tindakan pada hasil wawancara yang dilakukan oleh Puskesmas Ampelgading bahwa tindakan yang dilakukan pihak puskesmas adalah adil dengan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masyarakat merasa Puskesmas Ampelgading adil dalam memberikan pelayanan. Pemberian pelayanan pada pasien umum dengan BPJS pada Puskesmas Ampelgading tidak ada perbedaan.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Indicator tanggung jawab dari hasil penjelasan wawancara dan observasi tersebut memberi kesimpulan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh Puskesmas Ampelgading sudah cukup baik karena pegawai atau tenaga medis telah memberikan tanggung jawabnya dalam bekerja untuk mengurangi resiko yang dihadapi pasien. Tanggung

jawab keaman juga yang diberikan oleh pihak puskesmas dalam menjaga keamanan kendaraan yang terparkir pada tempat parkir Puskesmas cukup baik dengan tersedianya tukang parkir yang selalu menjaga keamanan kendaraan.

Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ampelgading memiliki faktor pendukung dalam mencapai kualitas pelayanan Kesehatan, yaitu perilaku pelayanan yang baik dan keterjangkauan biaya yang membuat Masyarakat puas dan berobat kembali ke Puskesmas Ampelgading. Selain itu, terdapat factor penghambat pada Puskesmas Ampelgading yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pertama, sarana dan prasarana sudah terpenuhi namun masih ada beberapa yang belum terpenuhi. Kedua, Sumber Daya Manusia (SDM) pada tenaga medis yang kurang mengakibatkan keterlambatan pelayanan. Ketiga, kurangnya kesadaran masyarakat yang kurang sadar dalam penemebuhan hak dan kewajiban pelayanan Kesehatan.

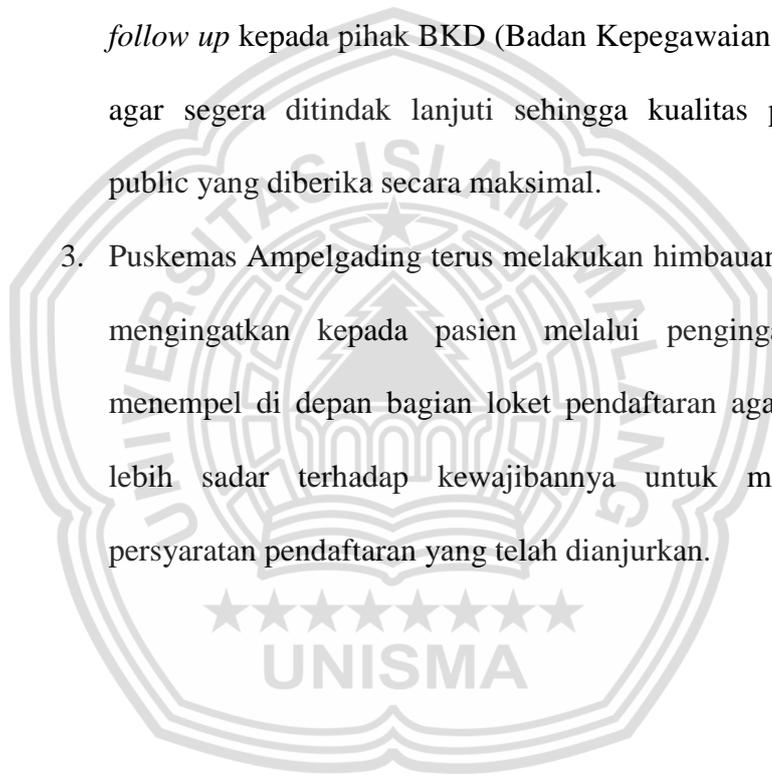
## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung peneliti lakukan di Puskesmas Ampelgading, penulis dapat memberikan saran yang mungkin dapat berguna bagi Puskesmas Ampelgading Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang. Adapun saran yang diberikan sebagai bahan evaluasi Kalitas Pelayanan Puskesmas Ampelgading sebagai berikut:

1. Puskesmas perlu melakukan perbaikan-perbaikan melihat sarana dan prasarana tersebut dapat mempengaruhi jalannya pelayanan karena fasilitas tersebut dapat menunjang

kenyamanan pasien. Selain itu, mengevaluasi dan mengajukan penambahan sarana dan prasarana pada pemerintah.

2. Pengajuan pegawai yang dibutuhkan kepada pihak BKD (Badan Kepegawaian Daerah) Malang agar pemenuhan kuantitas pegawai dapat terpenuhi dan terus melakukan *follow up* kepada pihak BKD (Badan Kepegawaian Daerah) agar segera ditindak lanjuti sehingga kualitas pelayanan public yang diberika secara maksimal.
3. Puskesmas Ampelgading terus melakukan himbauan dengan mengingatkan kepada pasien melalui pengingat yang menempel di depan bagian loket pendaftaran agar pasien lebih sadar terhadap kewajibannya untuk memenuhi persyaratan pendaftaran yang telah dianjurkan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. 2021. *Kacamatan Ampelgading dalam Angka*. Malang: CV Kurnia

Barata, Astep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Ervianingsih dkk. 2020. *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada

Malawat, Sitna Hajar. 2022. *Pengantar Administrasi Publik*. Banjarmasin: Univeristas Islam Kalimantan Muhamad Arsyad Al-Banjary

Mursyidah dan Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mustofa, Amirul dkk. 2020. *Administrasi Pelayanan Keesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Nurelah dan Mawardi. 2022. *Dasar Dasar Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

Salim dan Syahrur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cipta Pustaka Media.

Sari, Ayu dkk. 2021. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: CV Mine

Sellang, Kamarudin dkk. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*

*Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta CV

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*.

Bandung: ALFABETA

Vanchapo dan Magfiroh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan*

*Pasien*. Tulungagung. Tata Mutiara Hidup Indonesia

### **Jurnal dan Skripsi**

Irmawati, Sri, H. Sultan M, Dan Nurhanis(2017) *Kualitas Pelayana Kesehata di*

*Pukesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal

Amdnistrasi Negara, Volume 5: 188-197

Liviah (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pukesmas Kecamatan Ulaweng*

*Kabupaten Bone*. Universitas Hasanuddin

Mus, Nur Rahmah (2020). *Presepsi Masyarakat terhadap Pelayanan di Pukesmas*

*Mangגעng Aceh Barat Daya*. Universitas Islam Negei Ar-Raniry

Darussalam

- Putri, Cintia Andriela Intan (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pukesmas Medaeang Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Brawijay Malang
- Ratnasari, Desi (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan pada Pukesmas Perhentian Raja di Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Neeri Sultan Syarif Kasif Riau Pekanbaru

### Peraturan

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



## Perundang undangan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

