

## Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima

Jepgani Weni<sup>1</sup>, Maria M. Lino<sup>2</sup>, Umbu T.W. Pariangu<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Juli, 2025

Revised Juli, 2025

Accepted Juli, 2025

Available online Juli, 2025

[ganiweni954@gmail.com](mailto:ganiweni954@gmail.com),  
[marialino@staf.undana.ac.id](mailto:marialino@staf.undana.ac.id),  
[umbu.umbupariangu.pariangu25@gmail.com](mailto:umbu.umbupariangu.pariangu25@gmail.com)

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap petugas dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible sudah terpenuhi dengan cukup baik, terlihat dari kebersihan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan adanya kotak saran. Dimensi keandalan terlihat dari penggunaan sistem antrean digital dan pelatihan rutin bagi petugas, meskipun terdapat kendala waktu tunggu. Responsivitas petugas cukup tinggi, terutama dalam memberikan bantuan kepada pasien secara cepat dan informatif. Dimensi jaminan terlihat melalui kompetensi dan sikap sopan petugas, serta lingkungan yang aman dan nyaman. Sedangkan dimensi empati tercermin dalam sikap ramah dan perhatian personal petugas kepada pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Puskesmas Oesapa sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek seperti jumlah tenaga administrasi dan kondisi fasilitas sanitasi.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, Puskesmas, SERVQUAL, kesehatan, Kupang

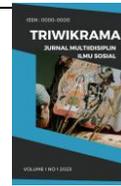
### ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of healthcare services at Oesapa Public Health Center, Kelapa Lima Subdistrict, Kupang City, using the five SERVQUAL dimensions proposed by Parasuraman: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The research employs a qualitative descriptive method with data collected through observations and in-depth interviews with health workers and patients. The findings reveal that the *tangible* dimension is sufficiently fulfilled, indicated by the cleanliness of service areas, adequate facilities, and the availability of suggestion boxes. *Reliability* is evident through the implementation of a digital queue system and regular staff training, although some issues remain with waiting times. *Responsiveness* is high, particularly in terms of quick and informative assistance to patients. *Assurance* is reflected in the competence and courteous attitude of the staff, along with a safe and comfortable environment. *Empathy* is demonstrated through the staff's friendly and attentive behavior toward patients. Overall, the healthcare service quality at Oesapa Public Health Center is relatively good, though improvements are still needed in certain areas such as administrative staffing and sanitation facilities.

**Keywords:** service quality, public health center, SERVQUAL, healthcare, Kupang

\*Corresponding author

E-mail addresses: [ganiweni954@gmail.com](mailto:ganiweni954@gmail.com)



## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan. Salah satu institusi yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Di Kota Kupang, Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima menjadi salah satu unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan kesehatan kepada masyarakat di wilayahnya. Dengan cakupan lima kelurahan dan rata-rata kunjungan harian yang tinggi, puskesmas ini memainkan peran strategis dalam menjamin akses pelayanan kesehatan dasar.

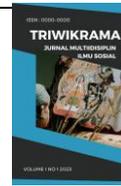
Dalam konteks administrasi publik, pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 12 ayat (1), disebutkan bahwa kesehatan termasuk dalam urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, sejajar dengan pendidikan, pekerjaan umum, dan perumahan rakyat. Hal ini menegaskan pentingnya komitmen pemerintah daerah dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Lembaga Administrasi Negara, 2010). Berbeda dari layanan privat, pelayanan publik seperti kesehatan tidak berorientasi pada keuntungan, melainkan pada kemanfaatan dan keadilan sosial (Zahur, 2001).

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh responsivitas, empati, jaminan, dan keandalan pelayanan itu sendiri. Parasuraman (1990) menjelaskan lima dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan: *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Kelima indikator ini menjadi kerangka penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, termasuk di unit layanan dasar seperti Puskesmas.

Dalam kenyataannya, pelaksanaan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas seringkali belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurfauzi (2013) dan Konli (2014) menunjukkan bahwa Puskesmas Oesapa masih menghadapi tantangan serius, mulai dari keterbatasan tenaga medis, keterlambatan pelayanan, hingga minimnya fasilitas pendukung. Hal ini diperkuat oleh observasi lapangan yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di loket pendaftaran bisa mencapai dua jam, sementara proses pendaftaran itu sendiri memakan waktu 4-5 menit per pasien. Keterbatasan jumlah tenaga medis menjadi faktor utama yang memengaruhi lamanya proses pelayanan di puskesmas ini.

Data kunjungan pasien dari Januari hingga Maret 2024 menunjukkan bahwa Puskesmas Oesapa menerima ribuan pasien setiap bulannya, dengan lonjakan signifikan pada kategori peserta JKN dan pasien umum. Namun, dari keseluruhan tenaga kerja yang tersedia, hanya terdapat sekitar 89 orang tenaga medis dan non-medis yang harus melayani populasi masyarakat Kelurahan Oesapa yang mencapai lebih dari 30 ribu jiwa. Ketimpangan ini menjadi tantangan besar dalam menjaga efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Dalam situasi seperti ini, penting untuk mengevaluasi seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan kebijakan operasional yang ada, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menjadi penting karena memberikan gambaran empiris terkini mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa, dengan menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan yang telah diakui secara teoretis. Studi ini berkontribusi dalam memperkaya diskusi ilmiah mengenai efektivitas pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya pada level



puskesmas sebagai unit pelayanan primer yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Penelitian ini juga meninjau implementasi SOP dan kendala dalam pelaksanaannya di lapangan.

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima, maka penelitian ini menjadi urgen untuk dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Oesapa menggunakan pendekatan konsep pelayanan prima berdasarkan indikator SERVQUAL. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak terkait guna meningkatkan mutu layanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.

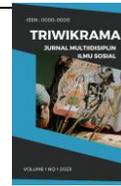
## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna di balik fenomena sosial secara langsung dari perspektif subjek yang diteliti. Kirk dan Miller dalam Moleong (2014:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu tradisi tertentu dalam ilmu sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam lingkungannya. Sementara itu, Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2014:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan demikian, pendekatan ini sangat tepat untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman masyarakat serta pegawai puskesmas dalam konteks pelayanan publik.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Oesapa, yang berlokasi di Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Lokasi ini dipilih secara purposive karena merupakan salah satu pusat layanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan, sekaligus menjadi representasi kondisi riil pelayanan kesehatan di wilayah perkotaan. Fokus penelitian ditentukan berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang mencakup lima dimensi utama: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Untuk setiap dimensi tersebut, peneliti merumuskan sub-fokus operasional yang akan menjadi dasar observasi dan wawancara di lapangan.

Fokus pertama, yaitu bukti fisik, mencakup aspek-aspek seperti kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas pendukung, serta ketersediaan media penyalur aspirasi masyarakat. Fokus kedua, keandalan, menitikberatkan pada ketepatan waktu pelayanan dan penguasaan pengetahuan oleh pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Fokus ketiga, daya tanggap, mencerminkan kemampuan petugas dalam merespons keluhan dan membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Fokus keempat, jaminan, terkait dengan jaminan rasa aman, sopan santun, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Fokus kelima, empati, merujuk pada sikap peduli dan perhatian personal pegawai terhadap kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan para informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, dokumen, dan referensi lain yang relevan dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:500). Informan terdiri dari kepala tata usaha, tenaga kesehatan, petugas loket, serta masyarakat atau pasien yang pernah menerima



pelayanan di Puskesmas Oesapa. Total informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang, yang dianggap representatif dalam memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung perilaku dan kondisi di lapangan, sebagaimana disarankan oleh Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014:175). Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pedoman yang telah disusun sebelumnya, mengikuti definisi wawancara menurut Moleong (2014:186), yaitu percakapan terarah antara pewawancara dan informan untuk memperoleh informasi tertentu. Dokumentasi digunakan sebagai sumber data tambahan berupa arsip, foto, laporan, dan dokumen resmi lain yang mendukung analisis.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sebagaimana dinyatakan oleh Moleong (2014:168) bahwa dalam pendekatan kualitatif, peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, hingga pelapor hasil penelitian. Untuk mendukung keabsahan data, peneliti juga menggunakan pedoman wawancara, catatan lapangan, serta perangkat tambahan seperti kamera dan alat tulis.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan model interaktif dari Miles dan Huberman dalam Moleong (2014:247), yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang diperoleh dari lapangan, mengidentifikasi data relevan, dan membuang informasi yang tidak dibutuhkan agar lebih fokus pada pokok permasalahan. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan cara menyusun informasi dalam bentuk narasi dan matriks tematik untuk memudahkan penarikan makna. Terakhir, kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian berdasarkan interpretasi terhadap pola-pola yang ditemukan dalam data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk deskriptif dengan mengacu pada teori dan hasil observasi lapangan, sebagaimana diungkapkan oleh Gunawan (2015:212).

Dengan demikian, keseluruhan metode penelitian ini dirancang untuk menjawab rumusan masalah melalui pemahaman mendalam terhadap realitas empiris pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa, dengan menjadikan pengalaman dan persepsi informan sebagai sumber utama data penelitian.

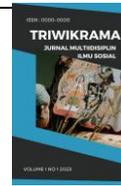
### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan atau suatu prioritas dalam upaya pengambilan kebijakan suatu daerah dalam demi meningkatkan sumber daya manusia yang bermutu. Kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan perlu di perhatikan sebagai fokus utama dalam daerah-daerah khususnya di daerah wilayah Kelurahan Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

Untuk mengkaji kualitas pelayanan kesehatan yang di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang dapat dilihat dan di ukur melalui berapa dimensi yang yang di kemukakan oleh parasuraman (1999-118) yaitu: tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), Empathi (empati).

#### ***Bukti Fisik (tangible)***

Bukti fisik atau tangible merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor jasa kesehatan. Dimensi ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh institusi pelayanan, serta penampilan dari petugas layanan itu sendiri (Parasuraman, Zeithaml & Berry dalam Tjiptono,



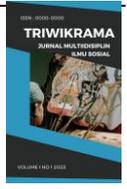
2014). Aspek tangible menjadi representasi visual dari kesiapan dan profesionalitas suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang prima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini mencakup kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, serta keteraturan tata ruang yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna layanan sejak awal proses interaksi.

Di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, indikator bukti fisik dapat diamati melalui kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, fasilitas pendukung bagi masyarakat, serta ketersediaan media aspirasi publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, diketahui bahwa Puskesmas Oesapa secara konsisten menjaga kebersihan lingkungan dengan menugaskan petugas kebersihan untuk menyapu dan mengepel ruangan setiap pagi dan sore. Bahkan, terdapat agenda kerja bakti mingguan bersama seluruh staf untuk memastikan kondisi puskesmas tetap bersih dan tertata. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Ni Made, salah satu pegawai, yang menyatakan bahwa kebersihan merupakan prioritas yang dijaga secara kolektif oleh seluruh pegawai (Wawancara, 2 Agustus 2024).

Konfirmasi atas pernyataan tersebut juga datang dari Bapak Lambertus Boru Nubi dan Bapak Daud Fek yang menyampaikan bahwa setiap ruangan menjadi tanggung jawab langsung pegawai yang menempatinnya. Meskipun demikian, keduanya mengakui bahwa pada saat kunjungan pasien meningkat, menjaga kebersihan secara maksimal menjadi tantangan tersendiri karena tingginya lalu lintas pengguna layanan (Wawancara, 3 Agustus 2024). Secara umum, kondisi ruang pelayanan dinilai cukup bersih dan nyaman oleh pengguna layanan. Ibu Helena Klakik (33), seorang pasien, menuturkan bahwa pelayanan yang diterimanya cukup baik, dengan petugas yang ramah dan sigap, meskipun ia berharap agar waktu tunggu pelayanan dapat diperpendek (Wawancara, 3 Agustus 2024). Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Mariana Tea (30) yang merasa puas dengan pelayanan dan menyatakan bahwa ruang tunggu cukup nyaman, walaupun terkadang terasa penuh (Wawancara, 3 Agustus 2024).

Sejumlah pasien lainnya, seperti Bapak Peniel Tefa (37) dan Bapak Sepri Ndun (30), menyampaikan bahwa fasilitas ruang tunggu dan pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih terdapat harapan untuk peningkatan, seperti penyediaan ruang rawat inap serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu saat pengunjung membludak (Wawancara, 3 Agustus 2024). Di sisi lain, Bapak Daniel Manu (33) mengapresiasi lingkungan puskesmas yang bersih, namun menyampaikan bahwa kamar mandi pasien masih perlu perhatian lebih karena sering kali terlihat kotor dan kurang terawat (Wawancara, 3 Agustus 2024). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum aspek kebersihan sudah dijaga dengan baik, masih terdapat elemen yang perlu diperbaiki agar tercipta pelayanan yang lebih optimal dan menyeluruh.

Selain aspek kebersihan, ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan juga menjadi bagian penting dari dimensi tangible. Menurut Ibu Ni Made, Puskesmas Oesapa telah menyediakan sejumlah sarana seperti ruang tunggu, toilet, ruang perawatan, dan beberapa poli layanan yang dilengkapi dengan peralatan medis dasar, termasuk poli umum, poli gigi, poli anak, dan poli KIA (Wawancara, 2 Agustus 2024). Tata ruang administrasi dan meja pendaftaran pun telah ditata agar menciptakan alur pelayanan yang efisien dan tertib. Bapak Lambertus Boro Nubi menambahkan bahwa seluruh fasilitas yang ada telah disesuaikan untuk mendukung pemeriksaan dan tindakan medis, meskipun ruang tunggu terkadang terasa penuh pada jam-jam sibuk (Wawancara, 2 Agustus 2024). Selain itu, penyediaan lahan parkir bagi pengunjung juga menjadi salah satu bentuk pelayanan yang memperhatikan kenyamanan dan aksesibilitas masyarakat, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Daud Fek (Wawancara, 2 Agustus 2024).



Aspek terakhir dalam indikator bukti fisik adalah ketersediaan wadah aspirasi masyarakat, seperti kotak saran. Keberadaan kotak saran di ruang tunggu menjadi bentuk keterbukaan institusi terhadap kritik dan masukan dari masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Ibu Ni Made menjelaskan bahwa saran-saran yang masuk secara berkala dievaluasi dan dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan layanan (Wawancara, 2 Agustus 2024). Pernyataan ini juga diperkuat oleh Bapak Lambertus dan Bapak Daud yang menekankan bahwa keterlibatan masyarakat melalui pemberian saran adalah bagian dari proses pelayanan yang akuntabel (Wawancara, 2 Agustus 2024).

Secara keseluruhan, hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa dimensi tangible dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah terpenuhi dengan cukup baik. Kebersihan ruang pelayanan dijaga secara rutin, fasilitas penunjang sudah tersedia dan difungsikan sesuai kebutuhan, serta terdapat ruang partisipasi bagi masyarakat melalui kotak saran. Meskipun terdapat beberapa catatan terkait kapasitas ruang tunggu dan kondisi fasilitas sanitasi, komitmen pihak puskesmas dalam menjaga kualitas layanan fisik menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2014), keberadaan fasilitas fisik yang baik dan representatif akan membentuk citra positif organisasi di mata pengguna layanan, serta menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dalam proses pelayanan publik.

### **Keandalan (Reliability)**

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi penting dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten, sehingga menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan (Tjiptono, 2014). Dalam konteks pelayanan kesehatan, keandalan mencerminkan profesionalisme dan komitmen petugas dalam menangani pasien secara cepat dan tepat, termasuk dalam ketepatan waktu pelayanan, penyampaian informasi medis, serta penguasaan pengetahuan oleh tenaga kesehatan.

Ketepatan waktu pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai reliabilitas sebuah institusi pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Oesapa, aspek ini telah mendapat perhatian melalui penerapan sistem antrean digital guna mengatur alur pelayanan dan meminimalisir penumpukan pasien. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Ni Made, salah satu pegawai puskesmas, yang menyebutkan bahwa “pelayanan kesehatan setiap harinya dapat menjangkau hingga ratusan pasien,” sehingga sistem antrean digital diperlukan agar pelayanan tetap berjalan tertib dan efisien (Wawancara, 2 Agustus 2024). Dukungan terhadap sistem ini juga disampaikan oleh Bapak Lambertus Boru Nubi yang menyatakan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama dan seluruh proses dilaksanakan sesuai prosedur agar kebutuhan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal (Wawancara, 2 Agustus 2024).

Selain itu, ketepatan waktu juga tercermin dari konsistensi petugas dalam membuka layanan sesuai jadwal. Bapak Daud Fek, pegawai loket, menegaskan bahwa loket selalu dibuka tepat waktu agar pasien tidak perlu menunggu lama (Wawancara, 2 Agustus 2024). Namun, di sisi lain, beberapa pengguna layanan menyampaikan keluhan mengenai lamanya waktu tunggu, terutama pada bagian pendaftaran dan pengambilan obat. Ibu Helena Klakik (33) mengakui bahwa meskipun pelayanan cukup cepat, antrean bisa menjadi panjang saat pasien datang terlambat (Wawancara, 3 Agustus 2024). Hal serupa disampaikan oleh Ibu Maria Tea (30) yang merasakan kenyamanan dalam pelayanan, tetapi ruang tunggu sering terasa penuh, dan proses pengambilan obat memakan waktu (Wawancara, 3 Agustus 2024).

Kritik yang lebih tajam disampaikan oleh beberapa pasien laki-laki, seperti Bapak Peniel Tefa (37) dan Bapak Sepri Ndun (30), yang menilai bahwa antrean di loket cukup memakan waktu karena keterbatasan jumlah petugas. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi pelayanan administrasi dan kenyamanan pasien (Wawancara, 3 Agustus 2024). Bapak Daniel Manu bahkan menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan karena harus menunggu terlalu lama untuk mendapat pemeriksaan (Wawancara, 3 Agustus 2024). Berdasarkan berbagai temuan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada upaya sistemik untuk meningkatkan efisiensi melalui digitalisasi antrean, masih terdapat kendala pada kapasitas dan jumlah tenaga administrasi yang berdampak pada waktu tunggu pasien. Maka dari itu, peningkatan jumlah petugas dan evaluasi alur pelayanan menjadi penting untuk memastikan keandalan layanan dapat terjaga secara optimal.

Selain ketepatan waktu, keandalan pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh penguasaan pengetahuan teknis dan prosedural oleh para petugas kesehatan. Profesionalisme tenaga kerja menjadi fondasi utama dalam menjamin mutu layanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Ni Made mengungkapkan bahwa kepala puskesmas secara rutin melakukan penilaian kinerja terhadap pegawai untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan masing-masing, serta menentukan aspek yang perlu diperbaiki (Wawancara, 2 Agustus 2024). Evaluasi berkala ini bertujuan untuk menjaga standar pelayanan dan meningkatkan kapasitas personal tenaga kesehatan.

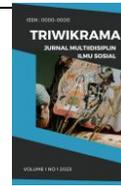
Hal ini sejalan dengan pernyataan Bapak Lambertus Boru Nubi, yang menjelaskan bahwa untuk menangani penyakit dengan risiko tinggi seperti HIV atau TBC, pegawai diwajibkan mengikuti pelatihan khusus yang sesuai dengan protokol medis (Wawancara, 2 Agustus 2024). Pelatihan tersebut dirancang agar pegawai tidak hanya memahami prosedur teknis, tetapi juga dapat menerapkan pendekatan yang tepat terhadap pasien dengan kebutuhan khusus. Sementara itu, Bapak Daud Fek menegaskan bahwa meskipun jumlah pasien bisa mencapai lebih dari 200 orang pada hari tertentu, seluruh petugas tetap berupaya melayani pasien hingga selesai tanpa mengurangi kualitas pelayanan (Wawancara, 2 Agustus 2024).

Pernyataan para petugas tersebut menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berbasis pada pengetahuan dan kompetensi. Dalam praktiknya, keandalan layanan bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga soal akurasi dalam diagnosis, kejelasan dalam komunikasi medis, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik pasien. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan serta evaluasi kinerja menjadi instrumen penting untuk mendukung pencapaian pelayanan yang dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan di Puskesmas Oesapa menunjukkan sejumlah pencapaian positif, terutama dalam aspek ketepatan waktu dan penguasaan pengetahuan oleh pegawai. Penerapan sistem antrean digital, evaluasi kinerja, dan pelatihan berkala merupakan langkah konkret dalam membangun pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya. Namun, tantangan seperti keterbatasan petugas di loket dan lamanya waktu tunggu masih menjadi kendala yang harus diatasi. Oleh karena itu, upaya peningkatan keandalan layanan perlu terus dioptimalkan agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### ***Daya Tanggap (responsiveness)***

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik yang mencerminkan kesiapan dan kecepatan penyedia layanan dalam membantu serta merespons kebutuhan pengguna jasa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Tjiptono, 2012). Dalam konteks



pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, daya tanggap petugas menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dimensi daya tanggap dalam kajian ini mencakup dua indikator utama, yaitu (1) kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani, dan (2) kemudahan pelayanan tanpa prosedur yang berbelit-belit. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap sangat diperlukan agar masyarakat tidak mengalami kesulitan selama proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai dan pasien, diketahui bahwa petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa telah menunjukkan sikap proaktif dan sigap dalam merespons setiap keluhan serta memberikan bantuan kepada pasien.

Misalnya, pada wawancara tanggal 2 Agustus 2024, Ibu Ni Made menyatakan bahwa sistem antrean di Puskesmas Oesapa sudah menggunakan nomor digital, dan petugas siap membantu pasien yang belum memahami cara pengambilannya. Hal ini menunjukkan adanya kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan informatif. Pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Lambertus Boru Nubi yang menegaskan bahwa semua pegawai selalu memberikan bantuan kepada pasien, khususnya dalam menunjukkan arah ruangan atau menjelaskan alur pelayanan.

Sebagai pintu pertama pelayanan, petugas loket juga berperan penting dalam memberikan respons awal. Bapak Daud Fek menyampaikan bahwa ia dan rekan-rekannya selalu siap membantu setiap pasien yang datang, terutama mereka yang baru pertama kali berobat atau kurang memahami prosedur pelayanan.

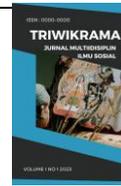
Dari sisi pengguna layanan, sebagian besar pasien mengapresiasi sikap tanggap petugas. Ibu Maria Tea (30) menyatakan bahwa pegawai Puskesmas sangat ramah dan dengan sabar menjelaskan alur pelayanan. Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Peniel Tefa (37), yang menilai bahwa pegawai menunjukkan kepedulian tinggi terhadap masyarakat. Meski demikian, tidak semua pasien merasa puas sepenuhnya. Ibu Helena Klakik (33) menilai bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat berobat. Kendati demikian, evaluasi ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi dalam pelayanan.

Secara umum, data menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Oesapa sudah tergolong responsif. Adanya sistem antrean digital, bantuan personal dari petugas, serta komunikasi yang ramah menjadi bukti bahwa unsur daya tanggap telah diupayakan secara maksimal oleh pihak Puskesmas. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012) yang menekankan bahwa pelayanan yang cepat, efisien, dan informatif menjadi bagian integral dari upaya membangun kepercayaan publik terhadap institusi layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas di Puskesmas Oesapa berkontribusi besar dalam membentuk kualitas pelayanan kesehatan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang mendampingi masyarakat dalam seluruh proses pelayanan. Tindakan responsif ini merefleksikan komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Lupiyoadi, 2013).

### ***Dimensi Jaminan (assurance)***

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Jaminan ini mengacu pada pengetahuan, kompetensi, serta sikap sopan dan dapat dipercaya dari petugas pelayanan dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat yang menerima layanan (Parasuraman et al., 1988 dalam Tjiptono, 2014). Dalam konteks pelayanan di Puskesmas Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang, aspek jaminan terlihat dari upaya internal lembaga dalam memastikan mutu pelayanan kesehatan serta menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pasien.



Salah satu bentuk konkret dari jaminan ini adalah kompetensi dan keahlian petugas kesehatan dalam melayani pasien. Wawancara yang dilakukan pada tanggal 2 Agustus 2024 dengan beberapa pegawai puskesmas menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kemampuan yang memadai serta mampu meyakinkan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, responsivitas petugas juga termasuk bagian dari dimensi jaminan, yang tercermin dalam kemampuannya untuk tanggap dalam melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit.

Peneliti menemukan bahwa pelayanan di Puskesmas Oesapa dinilai cepat dan responsif, sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Hal ini mendukung pandangan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990) bahwa kualitas pelayanan ditentukan pula oleh seberapa cepat dan tepat petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dari sisi lingkungan fisik, Puskesmas Oesapa telah menciptakan kondisi yang aman dan mendukung kenyamanan pasien. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ni Made, disebutkan bahwa puskesmas telah dipagari keliling dan memiliki area parkir yang berada di dalam halaman, memberikan rasa aman bagi pengunjung. Bapak Lambertus Boru Nubi menambahkan bahwa ruang pemeriksaan setiap poli dipisahkan, menjaga kerahasiaan pasien serta kebersihan lingkungan puskesmas dijaga secara berkala. Hal ini sejalan dengan temuan dalam studi Grönroos (1990) bahwa dimensi lingkungan fisik atau *tangible aspects* juga berkontribusi dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan.

Selain itu, fasilitas seperti area bermain anak di ruang tunggu menunjukkan adanya upaya untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan kelompok pasien tertentu, dalam hal ini anak-anak. Bapak Daud Fek menyampaikan bahwa penyediaan fasilitas tersebut dimaksudkan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dan tidak membuat anak-anak merasa bosan atau gelisah saat menunggu giliran pemeriksaan.

Namun demikian, terdapat pula tantangan dalam pelaksanaan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan sarana dan prasarana penunjang. Faktor ini seringkali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh, sebagaimana diakui oleh pihak internal puskesmas.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan di Puskesmas Oesapa telah dijalankan secara memadai melalui kombinasi keahlian petugas, sikap tanggap, lingkungan yang aman, serta penyediaan fasilitas pendukung yang relevan dengan kebutuhan pasien.

### ***Empati (Empathy)***

Empati merupakan salah satu dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor kesehatan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2018:261), empati merujuk pada perhatian yang bersifat individual dan tulus kepada pelanggan, termasuk upaya untuk memahami kebutuhan, harapan, serta memberikan perhatian secara personal. Dalam konteks pelayanan kesehatan, empati mencakup sikap ramah, perhatian terhadap kondisi pasien, serta kemampuan petugas untuk membangun hubungan interpersonal yang positif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Pada Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, empati tercermin dalam perilaku para pegawai yang menunjukkan sikap perhatian dan kepedulian terhadap pasien. Pegawai dituntut untuk tidak hanya menyampaikan informasi medis, tetapi juga mampu menciptakan interaksi yang nyaman dan bersahabat agar pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Penerapan empati yang baik dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, mempercepat proses pemulihan pasien, serta menumbuhkan loyalitas terhadap institusi pelayanan publik (Lupiyoadi, 2013:230).



Salah satu bentuk penerapan empati yang penting adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, sesuai dengan prinsip keadilan sosial dan standar operasional prosedur yang berlaku. Sistem antrian yang diterapkan secara konsisten, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, maupun latar belakang pasien, mencerminkan upaya untuk menciptakan pelayanan yang profesional dan inklusif.

Selain itu, empati juga tampak dari bagaimana petugas merespons pertanyaan atau kebingungan pasien mengenai alur layanan. Ketulusan dalam memberikan pelayanan tercermin dari sikap proaktif petugas dalam membantu pasien, termasuk menjelaskan proses pelayanan secara jelas, memberikan petunjuk dengan ramah, serta mendampingi pasien yang mengalami kesulitan.

Secara umum, pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai Puskesmas Oesapa sudah menunjukkan tingkat empati yang cukup baik, terutama dalam hal keramahan, perhatian terhadap kenyamanan pasien, dan komunikasi interpersonal. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan persepsi publik terhadap kualitas layanan kesehatan. Namun demikian, penerapan empati perlu terus ditingkatkan dan dijaga konsistensinya agar pelayanan yang diberikan tetap optimal dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah dijalankan sesuai dengan prinsip dasar pelayanan publik yang menekankan pada aspek keadilan, ketulusan, dan perhatian individual terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan (Tjiptono, 2018:263; Zeithaml et al., 1990).

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang secara umum telah dilaksanakan dengan baik melalui penerapan lima dimensi pelayanan menurut Parasuraman. Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa fasilitas fisik cukup memadai dan kebersihan terjaga, meskipun terdapat kekurangan pada sanitasi dan kapasitas ruang tunggu. Dimensi *reliability* tercermin dalam penerapan sistem antrian digital dan pelatihan rutin bagi petugas, namun masih terkendala oleh jumlah petugas yang terbatas yang menyebabkan lamanya waktu tunggu. Dimensi *responsiveness* cukup tinggi karena petugas cepat tanggap dan membantu pasien tanpa prosedur yang berbelit. Dimensi *assurance* ditunjukkan melalui kompetensi dan sopan santun petugas serta keamanan lingkungan pelayanan. Dimensi *empathy* terlihat dari sikap ramah dan perhatian personal petugas terhadap pasien. Meskipun kualitas pelayanan telah memenuhi standar dasar pelayanan publik, peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur masih diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih optimal, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### Saran

#### 1. Penambahan Tenaga Administrasi dan Medis

Untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan keandalan pelayanan, disarankan agar pihak Puskesmas Oesapa menambah jumlah tenaga administrasi dan medis, khususnya pada bagian pendaftaran dan pengambilan obat. Hal ini penting guna memastikan pelayanan tetap efisien meskipun jumlah pasien tinggi.

#### 2. Perbaikan Fasilitas Sanitasi

Diperlukan perhatian lebih terhadap kebersihan dan perawatan fasilitas sanitasi, terutama toilet pasien, yang menurut temuan lapangan masih kurang terawat. Peningkatan kebersihan

fasilitas sanitasi akan mendukung terciptanya lingkungan pelayanan yang lebih higienis dan nyaman.

### 3. **Optimalisasi Sistem Antrean Digital**

Meskipun sistem antrean digital telah diterapkan, masih perlu dilakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi hambatan teknis dan mengoptimalkan alur pelayanan agar lebih tertib dan cepat, khususnya pada jam-jam sibuk.

### 4. **Penguatan Pelatihan dan Evaluasi Pegawai**

Disarankan agar pelatihan rutin yang berkaitan dengan kompetensi teknis, pelayanan prima, dan komunikasi interpersonal terus ditingkatkan. Evaluasi kinerja secara berkala juga perlu dilakukan untuk memastikan setiap petugas mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif.

### 5. **Peningkatan Fasilitas Ruang Tunggu dan Aksesibilitas**

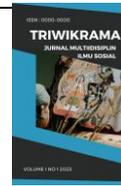
Mengingat tingginya jumlah pasien, Puskesmas dapat mempertimbangkan perluasan atau penataan ulang ruang tunggu agar lebih nyaman dan mampu menampung lebih banyak pengunjung. Selain itu, aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas juga perlu ditingkatkan.

### 6. **Peningkatan Partisipasi Masyarakat**

Disarankan agar pengelolaan kotak saran dan forum umpan balik masyarakat lebih dioptimalkan agar aspirasi dan kritik dari pengguna layanan dapat menjadi acuan konkret dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A., Dewi, A. T., Indradi, R., & Andari, D. (2023). Kajian Literatur: Analisis Pengaruh Suhu Dingin Ekstrem Terhadap Radang Dingin Pada Pekerja Tempat Penyimpanan Beku. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(3), 150-154.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, A. (2004). Kecenderungan masalah gizi dan tantangan di masa datang. Disampaikan Pada Pertemuan Advokasi Program Perbaikan Gizi Menuju Keluarga Sadar Gizi. Jakarta: Hotel Sahid Jaya.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Azwar, Azrul. 2004. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara 1996. Menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu. Jakarta: Yayasan penerbi IDI.
- Brata, A. G. (2004, August). Spatial Dynamic of Small and Medium Enterprises in the Recent Economic Crisis. In *Proceedings of RSA International Conference Series* (pp. 227-283).
- Camacho, W., & Karlsson, S. (2002). Quantification of antioxidants in polyethylene by near infrared (NIR) analysis and partial least squares (PLS) regression. *International Journal of Polymer Analysis and Characterization*, 7(1-2), 41-51.
- DINAS PERHUBUNGAN KOTAMADYA PALEMBANG (Doctoral dissertation, universitas palembang).
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2009. *Reformasi Birokrasi*,
- Gunawan, L. I. *PENGARUH KOMPETENSI DAN PROFESIONALISME AUDITOR EKSTERNAL TERHADAP KUALITAS AUDIT*.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.



- Hidayatullah, R., Maliki, U., & Yulianita, Y. (2021). PENGARUH PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN TERHADAP PROMOSI JABATAN PADA
- Hilmansyah, D. (2016). Integrasi Metode Service Quality, Kano Model dan Quality Function Deployment untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut. *Jurnal Pertahanan dan Bela Negara*, 6(1), 161-192.
- Indradi, I., Wijayanto, D., Yulianto, T., & Suroto, S. (2019). Analisis Kelayakan Usaha Perikanan Laut Kabupaten Kendal (Feasibility Study to Fisheries Business in District of Kendal). *Saintek Perikanan: Indonesian Journal of Fisheries Science and Technology*, 8(2), 52-56.
- Kader, S. A. (2022). KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG KEPEGAWAIAN DALAM UPAYA EFEKTIVITAS ORGANISASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU UTARA (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014
- Kusumasondjaja, S., & Tjiptono, F. (2019). Endorsement and visual complexity in food advertising on Instagram. *Internet Research*, 29(4), 659-687.
- Laleman, W., Wilmer, A., Evenepoel, P., Elst, I. V., Zeegers, M., Zaman, Z., ... & Nevens, F. (2006). Effect of the molecular adsorbent recirculating system and Prometheus devices on systemic haemodynamics and vasoactive agents in patients with acute-on-chronic alcoholic liver failure. *Critical Care*, 10, 1-13.
- Machouart, M., Menir, P., Helenon, R., Quist, D., & Desbois, N. (2013). Scytalidium and scytalidiosis: what's new in 2012?. *Journal de mycologie médicale*, 23(1), 40-46.
- Maleong, T. A. (2014). Penerapan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dan Pengaruhnya Terhadap Lembaga Keuangan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 9(1).
- Maqbool, A., Zahur, M., Husnain, T., & Riazuddin, S. (2009). GUSP1 and GUSP2, two drought-responsive genes in *Gossypium arboreum* have homology to universal stress proteins. *Plant molecular biology reporter*, 27, 109-114.
- Nurfauzi, M. (2013). Studi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas oesapa kecamatan kelapa lima
- Nurfauzi, Muhammad. (2013). Studi Tentang Kualitas Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas oesapa kecamatan kelapa lima kabupaten kupang. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 1(1): 268-281.
- Pasolong, H. (2008). Metode penelitian administrasi public
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Afabeta. Purwanto dan Djojopranoto. 1991. Administrasi Pendidikan. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Peraturan menteri kesehatan Nomor 57 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 75 tahun 2014
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).
- Sari, D. A., Soepryanto, A., & Burhanuddin, S. (2016). Re-design electric submersible pump pada PT Chevron Pacific Indonesia-Minas Pekanbaru. *Barometer*, 1(1), 25-33.
- Sari, E. N., & Sinambela, E. (2008). Pengaruh Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Perkebunan di Sumatera Utara). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 8(2).
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang - undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.
- Undang - undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Publik. Malang: Universitas Negeri Malang.