
Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Delta Diva Dinanty¹, Indira Arundinasari²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik

Email Korespondensi: divadelta16@gmail.com

Diterima	05	Desember	2024
Disetujui	10	Juni	2025
Dipublish	10	Juni	2025

Abstract

The Surabaya City Government conducted a Community Satisfaction Survey among health service users. There are results from the Community Satisfaction Index (IKM) of Community Health Centers from 2020 to 2023 which have fluctuated, but tend to increase. However, there are several findings related to the implementation of health services at the Keputih Health Center, Sukolilo District, Surabaya City. So the problem formulation is "What is the quality of public services at the Keputih Health Center, Sukolilo District, Surabaya City?". The aim of this research is to describe and determine the quality of public services at the Keputih Health Center, Sukolilo District, Surabaya City. This research is a qualitative descriptive research with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The focus of the research is 1. Tangible / Visible / Touchable (Tangibles); 2. Reliability/Reliability (Realibility); 3. Responsiveness/Responsiveness (Responsiviness); 4. Confidence/Guarantee (Assurance); and 5. Empathy (Empathy). This research used research informants consisting of functional officials tasked with providing services at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District; administrative staff at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District; and community users of health services at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District as primary data sources. The data analysis technique used by researchers is descriptive data analysis. The results of the research show that: (1) The quality of health services at the Keputih Community Health Center, Sukolilo District is seen from the Tangible/Visible/Touchable dimensions (Tangibles); 2. Reliability/Reliability (Realibility) Responsiveness/Responsiveness (Responsiviness); 4. Confidence/Guarantee (Assurance) has been in line with community expectations, but it turns out that the Empathy dimension has not met community expectations so it still needs to be improved.

Keywords: *Public Services, Service Quality, Keputih Health Center*

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan kesehatan. Terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami fluktuasi, namun cenderung naik. Namun ada beberapa temuan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Maka Rumusan Masalahnya “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi,



wawancara dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian adalah 1. Berwujud /Tampak /Terjamah (Tangibles); 2. Keterandalan/Kehandalan (Realibility); 3. Keresponsifan/Tanggap (Responsiviness); 4. Keyakinan/Jaminan (Assurance); dan 5. Empati (Empathy). Penelitian ini menggunakan informan penelitian yang terdiri dari pejabat fungsional yang bertugas memberikan pelayanan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo; staf administrasi Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo; dan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo sebagai sumber data primer. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Keputih Kecamatan Sukolilo dilihat dari dimensi Berwujud/Tampak/Terjamah (Tangibles); 2. Keterandalan/Kehandalan (Realibility) Keresponsifan/Tanggap (Responsiviness); 4. Keyakinan/Jaminan (Assurance) telah sejalan dengan harapan masyarakat, namun ternyata pada dimensi Empati (Empathy) belum memenuhi harapan masyarakat sehingga masih perlu dibenahi.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Puskesmas Keputih

Pendahuluan

Kebutuhan dasar yang terpenting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia yang memiliki kebugaran jasmani dapat beraktivitas dengan bebas oleh karena itu kesehatan menjadi bagian terpenting dalam kesejahteraan warga negara. Masyarakat menyanggah hak yang serupa akan memperoleh pelayanan kesehatan yang terbaik. Kesehatan adalah kekayaan, begitu pula penyampaian layanan yang cepat dan berkualitas penting bagi keberadaan manusia. Kualitas menjadi sebuah tolak ukur bagi pihak penyedia layanan untuk selalu berinovasi tiada henti, supaya konsumen puas atas layanan yang diberikannya. Sehingga, pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memaklumkan bahwa negara bertanggungjawab dalam melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak serta kebutuhan mendasar dalam melaksanakan pelayanan publik. Cakupan pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik termasuk pelayanan administratif yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan bidang Kesehatan.

Pelayanan kesehatan patut dilaksanakan oleh pemerintah, perihal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) yang menyatakan bahwa seluruh masyarakat memiliki hak hidup sentosa, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang berkualitas serta berhak atas pelayanan

kesehatan sedangkan dalam Pasal 34 Ayat 3 memaklumkan bahwa negara bertanggungjawab akan pengadaan akomodasi pelayanan kesehatan serta akomodasi pelayanan standar yang berkualitas.

Dalam konteks ini, pemerintah memainkan peran krusial seperti yang dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar dan regulasi lainnya menetapkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai bagi seluruh warga negaranya. Ini termasuk membangun infrastruktur seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di setiap kecamatan untuk menyediakan layanan kesehatan dasar. Namun, tidak hanya masalah infrastruktur fisik yang penting. Aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan kepuasan pengguna juga sangat berperan.

Kota Surabaya memiliki 63 puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Surabaya maupun masyarakat luar Surabaya. Terdapat berbagai macam jenis poli yang disediakan seperti poli umum, poli KIA, poli THT dan lain sebagainya. Namun dalam pelayanan kesehatan yang paling utama adalah pelayanan penanganan kesehatan yang diberikan. Untuk mewujudkan komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat serta melakukan reformasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan kesehatan.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 63 Puskesmas di Kota Surabaya mengalami kondisi yang fluktuatif. Ada yang mengalami kenaikan signifikan bahkan ada



yang mengalami penurunan. Salah satunya adalah Puskesmas keputih menurut survey yang dilakukan oleh SKM pada kurun waktu pada tahun 2020 sampai 2023. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Dengan menggunakan *purposive* sampling dan *snow ball* sampling sebagai teknik penentuan informan. Dalam penelitian ini metode analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada Penelitian ini menggunakan analisis data dengan melakukan pengumpulan data (*data collection*), Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian data (*data display*), Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik dari Tangibility (Bukti Fisik)

Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara terhadap beberapa informan, termasuk masyarakat dan pegawai Puskesmas Keputih, untuk menggali pendapat mereka terkait dimensi tangibility atau bukti fisik fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Berikut adalah hasil wawancara mengenai variabel tangibility, yang mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan medis, serta penampilan dan profesionalisme karyawan

Puskesmas.

a. Kondisi Fisik Fasilitas Puskesmas

Berdasarkan wawancara, sebagian besar informan memberikan tanggapan positif terhadap kondisi fisik fasilitas di Puskesmas Keputih. Misalnya, Bu Murti menyatakan bahwa kondisi fisik fasilitas sudah cukup baik, terutama setelah dilakukan renovasi. Ruang tunggu kini lebih bersih dan nyaman. Namun, ia juga menyampaikan harapan agar ditambah lebih banyak tempat duduk untuk menampung pasien yang menunggu.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Mas Ridwan yang merasa fasilitas puskesmas cukup memadai, meskipun ia menyarankan adanya penambahan tanaman hias untuk meningkatkan kesegaran dan pengaturan tempat duduk agar lebih ergonomis. Sementara itu, Bapak Bekti memberikan apresiasi terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, meskipun ia menyarankan adanya penambahan tempat sampah di area strategis untuk menjaga kebersihan.

Mbak Mita menekankan bahwa meskipun fasilitas fisik puskesmas sudah baik, ia masih merasa bahwa waktu pelayanan terlalu lama, yang sedikit mempengaruhi pengalaman keseluruhannya. Bu Ida, di sisi lain, merasa renovasi yang dilakukan membuat bangunan lebih modern dan nyaman dibanding sebelumnya, dengan kebersihan yang terjaga baik dan ruang tunggu yang luas.

Pegawai puskesmas, Bu Dini, memberikan penilaian bahwa fasilitas Puskesmas Keputih sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Kebersihan selalu dijaga dengan ketat dan kenyamanan ruang tunggu sudah dirancang dengan tempat duduk yang memadai serta ventilasi yang baik. Meskipun demikian, ia juga mengakui bahwa upaya peningkatan fasilitas terus dilakukan, seperti menambah dekorasi atau penyegaran warna untuk menciptakan suasana yang lebih menyenangkan bagi pasien.

b. Peralatan Medis

Tanggapan terhadap peralatan medis yang digunakan di Puskesmas Keputih umumnya positif. Menurut Bu Murti, peralatan di puskesmas terlihat modern dan terpercaya. Kebersihan alat-alat tersebut juga dijaga dengan baik, yang memberinya rasa aman. Mas Ridwan juga merasa bahwa peralatan yang digunakan sudah cukup modern, meskipun ia melihat ada beberapa alat yang terlihat



lebih tua dan perlu diperbarui untuk memastikan keakuratan dan keamanan pelayanan.

Bapak Bakti juga menyatakan bahwa peralatan medis tampak baru dan terawat dengan baik, yang memberinya keyakinan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas menggunakan peralatan yang up-to-date dan aman. Namun, ia berharap ada informasi yang lebih jelas mengenai cara penggunaan peralatan tersebut, terutama bagi pasien yang mungkin merasa khawatir saat menjalani prosedur.

Mbak Mita menyatakan bahwa peralatan di puskesmas terlihat modern dan bersih, memberikan rasa percaya bahwa puskesmas menjaga standar kebersihan dan keamanan. Bu Ida menambahkan bahwa peralatan tampak baru dan terawat dengan baik, yang menunjukkan komitmen puskesmas terhadap standar kebersihan dan keamanan.

Dari sisi pegawai puskesmas, Bu Dini menjelaskan bahwa peralatan medis yang tersedia cukup modern dan mendukung pekerjaan sehari-hari. Sebagian besar peralatan dalam kondisi baik dan terawat, meskipun ada beberapa alat yang perlu diperbarui agar lebih efisien dalam mendukung pelayanan. Puskesmas juga terus berusaha mengikuti perkembangan teknologi medis terbaru untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

c. Penampilan dan Profesionalisme Karyawan

Kesan positif terhadap penampilan dan profesionalisme karyawan puskesmas banyak disampaikan oleh informan. Bu Murti menilai bahwa karyawan puskesmas selalu tampil rapi dan bersih, yang menciptakan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Mas Ridwan juga berpendapat serupa, tetapi ia menyarankan adanya pelatihan lebih lanjut tentang interaksi dengan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bukan hanya dari segi penampilan.

Bapak Bakti memberikan catatan bahwa meskipun sebagian besar karyawan tampil rapi dan profesional, ada beberapa karyawan yang tidak selalu mengikuti aturan berpakaian dengan konsisten. Hal ini, menurutnya, dapat mempengaruhi citra puskesmas di mata pasien. Ia menekankan pentingnya sikap ramah dan empati saat berinteraksi dengan pasien untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik.

Mbak Mita dan Bu Ida sama-sama memberikan tanggapan positif terhadap penampilan karyawan. Menurut mereka, karyawan puskesmas selalu tampil rapi dan sesuai prosedur, menciptakan kesan profesional yang membantu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai pegawai puskesmas, Bu Dini juga memberikan penilaian yang positif terhadap penampilan rekan-rekannya. Mereka selalu tampil rapi dan mengenakan seragam sesuai, mencerminkan profesionalisme. Sikap ramah dan empati yang ditunjukkan oleh para karyawan juga dinilai sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik dari Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan di Puskesmas Keputih menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, kami mengkaji beberapa aspek, termasuk ketepatan waktu pelayanan, pelaksanaan layanan yang dijanjikan, dan kemampuan dalam menangani masalah serta keluhan. Berikut adalah hasil wawancara yang diperoleh dari para informan.

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam hal ketepatan waktu pelayanan, Bu Murti menjelaskan, “Secara umum, saya merasa pelayanan di Puskesmas ini cukup tepat waktu. Namun, ada kalanya terjadi keterlambatan, terutama pada jam-jam sibuk. Meskipun demikian, petugas biasanya memberi tahu kami jika ada perubahan jadwal, sehingga kami tetap bisa mengatur waktu dengan baik.” Ia menambahkan, “Dengan adanya sistem jadwal yang jelas, kami berusaha untuk meminimalkan waktu tunggu bagi pasien.”

Mas Ridwan juga menegaskan hal yang sama, “Secara keseluruhan, saya merasa bahwa pelayanan di Puskesmas ini cukup tepat waktu. Kebanyakan petugas selalu hadir sesuai jadwal yang ditentukan. Namun, kadang-kadang ada situasi di mana pasien harus menunggu sedikit lebih lama, terutama saat ada kasus darurat.” Ia mengapresiasi bahwa “staf biasanya menginformasikan kepada pasien tentang keterlambatan tersebut, jadi kami tetap merasa diperhatikan.”



Bapak Bekti menambahkan, “Umumnya, saya merasa bahwa pelayanan di Puskesmas ini cukup tepat waktu. Ketika saya memiliki janji, petugas biasanya datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun, terkadang saat ada banyak pasien, sedikit keterlambatan bisa terjadi. Meskipun demikian, saya menghargai bahwa staf selalu berusaha untuk meminimalkan waktu tunggu dan memberi tahu pasien jika ada perubahan jadwal.”

Berbeda dengan pengamatan Mbak Mita, yang merasakan adanya penurunan ketepatan waktu pelayanan. Ia menyatakan, “Menurut saya, setelah adanya pembaharuan di puskesmas, pelayanannya sebenarnya sudah cukup baik dalam hal ketepatan waktu, tetapi saya merasakan ada penurunan dibandingkan dengan sebelumnya. Dulu, saat saya memiliki janji, petugas cenderung datang tepat waktu. Namun, belakangan ini, saya sering kali mengalami keterlambatan dari waktu yang dijanjikan.” Ia menekankan, “Hal ini terkadang membuat saya merasa kurang nyaman, terutama ketika saya sudah merencanakan waktu dengan baik. Saya berharap puskesmas bisa meningkatkan disiplin dalam hal ketepatan waktu.”

Bu Ida mengungkapkan pandangannya, “Secara umum, saya merasa bahwa pelayanan di puskesmas cukup tepat waktu. Selama saya berkunjung untuk berobat, petugas selalu berusaha untuk memenuhi janji yang telah ditentukan. Ketepatan waktu ini penting bagi pasien yang memiliki kesibukan atau komitmen lain.” Ia mengakui bahwa, “Terkadang ada situasi di luar kendali yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu, seperti jumlah pasien yang banyak. Meskipun demikian, pengalaman saya dalam hal ketepatan waktu pelayanan cukup memuaskan.”

Bu Dini, sebagai pegawai Puskesmas, menambahkan, “Saya percaya bahwa pelayanan di Puskesmas Keputih umumnya sudah cukup tepat waktu. Kami memiliki sistem yang baik dalam pengaturan jadwal dan memastikan semua anggota tim tahu tanggung jawabnya. Namun, terkadang ada faktor yang tidak terduga, seperti situasi darurat atau kondisi lalu lintas yang dapat memengaruhi ketepatan waktu.” Ia menyatakan, “Meskipun demikian, kami selalu berusaha untuk meminimalkan dampak dari situasi tersebut dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien jika ada keterlambatan.”

b. Pelaksanaan Layanan yang Dijanjikan

Mengenai pengalaman pasien terkait pelaksanaan layanan yang dijanjikan, Bu Murti mengatakan, “Ada beberapa situasi di mana layanan yang dijanjikan tidak terlaksana, meskipun tidak sering terjadi. Misalnya, pernah ada janji untuk pemeriksaan tertentu yang harus ditunda karena ada masalah teknis dengan peralatan.” Ia menekankan, “Dalam situasi seperti itu, kami berusaha untuk menginformasikan pasien secepat mungkin dan menjadwalkan ulang dengan cara yang sesuai.”

Mas Ridwan juga menyampaikan pengalamannya, “Saya tidak banyak mengalami situasi di mana layanan yang dijanjikan tidak terlaksana, tetapi pernah ada satu kali ketika janji untuk pemeriksaan rutin terpaksa dibatalkan karena keadaan darurat. Meskipun kami merasa sedikit kecewa, pihak Puskesmas segera menjadwalkan ulang dan memberikan pilihan waktu yang fleksibel, sehingga kami merasa ditangani dengan baik.”

Bapak Bekti mengingatkan bahwa meskipun pernah mengalami layanan yang tidak terlaksana, “Pihak Puskesmas cepat merespons dengan menjadwalkan ulang dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai situasi tersebut. Saya menghargai transparansi mereka, meskipun tentunya harapan saya adalah agar kejadian seperti itu bisa diminimalkan.”

Sementara itu, Mbak Mita mencatat, “Meskipun staf puskesmas berusaha untuk melaksanakan layanan, saya sering kali merasakan bahwa prosesnya menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Misalnya, ketika saya menunggu untuk mendapatkan layanan tertentu yang dijanjikan, waktu tunggu seringkali lebih lama.” Ia menyarankan, “Komunikasi yang lebih baik mengenai estimasi waktu juga akan sangat membantu agar saya tidak merasa terlalu lama menunggu.”

Bu Ida menegaskan kepuasan pelayanannya, “Sejauh ini, saya belum memiliki pengalaman di mana layanan yang dijanjikan tidak terlaksana. Setiap kali saya datang ke puskesmas, saya selalu menerima layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.” Ia merasa, “Ketepatan pelaksanaan layanan ini sangat penting untuk menciptakan kepercayaan antara pasien dan



puskesmas.”

c. Kemampuan Menangani Masalah dan Keluhan

Dalam menanggapi kemampuan Puskesmas dalam menangani masalah dan keluhan, Bu Murti menilai, “Saya percaya bahwa kemampuan kami dalam menangani masalah dan keluhan pasien cukup memadai. Kami memiliki prosedur yang jelas untuk menanggapi keluhan, dan setiap anggota tim dilatih untuk bersikap proaktif dalam mencari solusi.” Ia menambahkan, “Ketika ada masalah, kami berusaha untuk menyelesaikannya secepat mungkin dan memberikan penjelasan yang memadai kepada pasien.”

Mas Ridwan mengungkapkan, “Kemampuan kami dalam menangani masalah dan keluhan pasien cukup baik. Setiap kali ada keluhan, staf selalu berusaha mendengarkan dengan seksama dan memberikan respon yang sesuai.” Ia merasakan adanya upaya yang baik untuk memperbaiki masalah yang ada dan menyatakan, “Pasien merasa dihargai ketika keluhan mereka diperhatikan.”

Bapak Bakti juga merasa puas dengan pelayanan, “Saya merasa bahwa kemampuan Puskesmas dalam menangani masalah dan keluhan cukup baik. Ketika saya menyampaikan keluhan, staf selalu berusaha untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat.” Ia mencatat bahwa, “Saya juga melihat adanya upaya untuk melakukan tindak lanjut terhadap keluhan yang diajukan, yang menunjukkan bahwa mereka benar-benar peduli dengan pengalaman pasien.”

Mbak Mita memiliki pendapat yang lebih kritis, “Dalam hal kemampuan menangani masalah atau keluhan, saya merasa bahwa sebagian besar masalah dapat ditangani dengan baik oleh staf puskesmas. Namun, saya juga merasakan ada beberapa situasi di mana masalah yang saya hadapi tidak dapat ditangani sepenuhnya.” Ia menyarankan, “Mungkin ada keterbatasan dalam sumber daya atau informasi yang tersedia untuk staf, yang mengakibatkan mereka tidak dapat memberikan solusi yang diharapkan.”

Bu Dini mengakhiri wawancara dengan penilaian positif, “Saya menilai bahwa Puskesmas Keputih cukup efektif dalam menangani masalah dan keluhan dari pasien. Kami memiliki mekanisme yang jelas untuk menerima dan

menindaklanjuti keluhan. Setiap keluhan dicatat dan ditangani dengan serius, dan kami berusaha untuk memberikan solusi yang memadai.” Ia menekankan pentingnya, “Peningkatan proses ini agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.”

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik dari Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness, atau daya tanggap, merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks Puskesmas. Tingkat responsivitas yang tinggi tidak hanya mencerminkan kemampuan suatu institusi dalam merespons permintaan dan keluhan pasien, tetapi juga menunjukkan kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh staf kepada pasien. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan berbagai responden, baik masyarakat yang menggunakan layanan Puskesmas maupun pegawai Puskesmas itu sendiri. Hasil wawancara ini memberikan gambaran yang lebih dalam mengenai bagaimana Puskesmas berusaha memenuhi harapan pasien terkait dengan kecepatan dan perhatian dalam pelayanan.

a. Kecepatan Respon Terhadap Permintaan dan Keluhan

Kecepatan dalam merespons permintaan atau keluhan pasien merupakan salah satu aspek yang paling diperhatikan. Bu Murti, salah satu responden, mengungkapkan pengalaman positifnya, “Saya merasa bahwa Puskesmas ini cukup cepat dalam merespon permintaan dan keluhan. Ketika saya mengajukan pertanyaan atau keluhan, biasanya saya mendapatkan tanggapan dalam waktu yang singkat.” Pengalaman Bu Murti menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki sistem yang memadai untuk menangani keluhan, sehingga pasien merasa dihargai dan diakomodasi dengan baik.

Namun, tidak semua responden mengalami kecepatan yang sama. Mas Ridwan menambahkan, “Secara umum, saya merasa bahwa respon dari Puskesmas cukup baik. Namun, ada kalanya saya merasa sedikit menunggu lebih lama dari yang saya harapkan, terutama saat banyak pasien yang datang.” Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya yang baik, Puskesmas perlu mengelola ekspektasi pasien, terutama dalam situasi-situasi



yang ramai. Bapak Bekti juga memberikan pandangannya, “Menurut saya, respon dari Puskesmas terhadap permintaan dan keluhan sudah cukup memadai. Dalam pengalaman saya, mereka biasanya merespon dalam waktu yang tidak terlalu lama. Namun, ada kalanya saya merasa prosesnya sedikit lambat, terutama saat ada masalah yang lebih kompleks.” Di sini, terdapat pengakuan bahwa situasi tertentu bisa membuat respons menjadi lebih lambat, dan penting bagi Puskesmas untuk menjaga transparansi dalam memberikan penjelasan kepada pasien mengenai status keluhan mereka.

b. Kepedulian Staf terhadap Pasien

Sikap peduli staf terhadap pasien menjadi faktor penentu lain dalam menciptakan pengalaman positif di Puskesmas. Bu Murti menegaskan, “Setiap kali saya membutuhkan bantuan, mereka selalu siap sedia untuk membantu.” Ini menunjukkan bahwa staf tidak hanya cepat dalam merespons, tetapi juga berusaha menciptakan suasana yang ramah dan mendukung bagi pasien. Sementara itu, Mas Ridwan merasakan adanya kepedulian dari staf, tetapi ia mencatat situasi di mana staf tampak sedikit terburu-buru. Ia berkomentar, “Walaupun ada beberapa situasi di mana mereka tampak sedikit terburu-buru, saya tetap merasakan bahwa mereka berusaha untuk memberikan perhatian yang baik.” Hal ini mencerminkan tantangan yang dihadapi staf, terutama ketika volume pasien meningkat, yang kadang-kadang dapat memengaruhi kualitas interaksi dengan pasien.

Bapak Bekti memberikan pandangan yang lebih mendalam, dengan mengungkapkan, “Saya merasa staf di Puskesmas ini umumnya peduli dan bersedia membantu. Namun, ada kalanya saya merasa bahwa beberapa anggota staf terlihat sibuk dan tidak dapat memberikan perhatian penuh saat saya meminta bantuan.” Pengalaman ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepedulian yang ditunjukkan, perlu adanya perhatian terhadap cara staf mengelola waktu dan interaksi dengan pasien. Mbak Mita menambahkan, “Secara keseluruhan, saya merasa staf cukup peduli dan siap membantu ketika saya membutuhkan sesuatu. Namun, kadang-kadang ada kesan bahwa perhatian yang diberikan masih bersifat standar dan kurang personal.” Keterlibatan lebih proaktif dari staf dalam menawarkan bantuan atau bertanya

mengenai kebutuhan pasien dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap rasa kepedulian dan pengalaman pasien di Puskesmas.

c. Kecepatan Pelayanan yang Diberikan

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dari responsivitas Puskesmas. Melalui wawancara, terlihat bahwa meskipun sebagian besar responden merasa pelayanan cukup baik, ada beberapa keluhan terkait waktu tunggu. Bu Murti menekankan, “Meskipun ada kalanya ketika tempat ini sedang ramai dan waktu tunggu sedikit lebih lama, namun staf berusaha keras untuk mempercepat proses.” Ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat tantangan, staf tetap berusaha untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Namun, Mas Ridwan berpendapat, “Saya kira kecepatan pelayanan di Puskesmas ini masih bisa ditingkatkan. Meskipun mereka berusaha untuk melayani pasien dengan cepat, terkadang saya melihat adanya antrian yang cukup panjang.” Pendapat ini menunjukkan bahwa pada jam-jam sibuk, kecepatan pelayanan bisa terhambat, dan hal ini perlu diperhatikan oleh manajemen Puskesmas.

Bapak Bekti juga merasakan hal yang serupa, mengatakan, “Kecepatan pelayanan di Puskesmas ini bervariasi. Saya mengamati bahwa pada saat-saat tertentu, terutama saat ramai, kecepatan pelayanan bisa terganggu dan waktu tunggu menjadi lebih lama.” Situasi ini menunjukkan bahwa manajemen waktu dan proses pelayanan di Puskesmas perlu diperbaiki, terutama pada bagian administrasi. Mbak Mita menyarankan, “Ada beberapa momen di mana proses pelayanan terasa cukup lambat, terutama di bagian administrasi atau pendaftaran. Saya rasa pihak Puskesmas perlu melakukan koreksi atau evaluasi lebih lanjut terkait kecepatan pelayanan.” Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan manajemen alur kerja dan efisiensi dapat membantu mempercepat waktu tunggu dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dari keseluruhan wawancara, tampak bahwa meskipun Puskesmas telah menunjukkan komitmen yang baik dalam responsivitas, masih terdapat sejumlah area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk perbaikan. Upaya untuk meningkatkan kecepatan respons, kepedulian staf, dan efisiensi pelayanan sangat penting untuk menciptakan pengalaman pasien yang positif. Peningkatan pelatihan bagi staf dalam hal



keterampilan komunikasi dan perhatian terhadap pasien, serta pengelolaan waktu dan alur kerja yang lebih baik, akan berkontribusi besar dalam mencapai tujuan tersebut. Melalui perbaikan yang berkelanjutan, Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan yang lebih optimal di masa mendatang.

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik dari Assurance (Jaminan)

a. Kompetensi Staf dalam Memberikan Layanan

Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa kompetensi staf di Puskesmas Keputih dinilai cukup baik. Bu Murti, salah satu responden, menegaskan, “Saya merasa bahwa kompetensi staf di Puskesmas ini cukup baik. Mereka memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur dan layanan kesehatan yang mereka tawarkan.” Bu Murti mengapresiasi bagaimana staf tidak hanya mampu menjawab pertanyaan, tetapi juga memberikan penjelasan yang mendetail dan bermanfaat tentang berbagai layanan. Selain itu, Mas Ridwan menyatakan, “Saya percaya bahwa staf di Puskesmas ini cukup kompeten dalam memberikan layanan. Mereka tampaknya telah dilatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang solid mengenai prosedur medis yang diperlukan.” Pengalaman positif yang dialami Mas Ridwan saat mendapatkan bantuan dari staf menambah keyakinan akan kemampuan mereka.

Meskipun mayoritas responden merasakan kepuasan terhadap kompetensi staf, mereka juga menyadari adanya ruang untuk perbaikan. Misalnya, Bu Ida menyoroti pentingnya komunikasi yang lebih efektif, dengan mengatakan, “Mungkin ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan, terutama terkait dengan pelayanan yang lebih ramah dan responsif terhadap pertanyaan pasien.” Hal ini menunjukkan bahwa meskipun staf memiliki pengetahuan yang baik, aspek komunikasi interpersonal dan kemampuan untuk memberikan penjelasan dengan lebih empatik tetap menjadi fokus untuk diperbaiki. Sementara itu, Bapak Bakti menambahkan, “Namun, ada beberapa situasi di mana mereka tampak sedikit ragu, dan saya rasa mereka bisa mendapatkan manfaat dari pelatihan tambahan untuk meningkatkan kepercayaan diri mereka.” Penilaian ini mencerminkan bahwa kompetensi

teknis harus diimbangi dengan kemampuan interpersonal untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

b. Rasa Aman dan Nyaman saat Berinteraksi dengan Staf

Mayoritas responden mengungkapkan bahwa mereka merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf di Puskesmas. Mas Ridwan menjelaskan, “Secara umum, saya merasa aman saat berinteraksi dengan staf di Puskesmas ini. Mereka biasanya bersikap ramah dan siap mendengarkan kebutuhan pasien.” Bu Murti juga menambahkan, “Saya merasa cukup aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf di Puskesmas ini.” Rasa nyaman yang dirasakan para responden merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Namun, tidak semua pengalaman berjalan mulus. Beberapa responden melaporkan ketidaknyamanan, terutama saat staf terlihat sibuk. Misalnya, Bu Ida mengungkapkan, “Jujur saja, saya merasa kurang nyaman, terutama karena pengalaman saya di bagian pendaftaran. Saat pertama kali datang, saya berharap mendapatkan sambutan yang ramah, namun kesan yang saya dapatkan justru sebaliknya.” Ini menunjukkan bahwa kesan pertama di bagian pendaftaran sangat penting untuk menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi pasien. Di sisi lain, Bapak Bakti menambahkan bahwa ada kalanya perhatian staf berkurang ketika situasi menjadi sibuk. “Jika mereka terlalu sibuk, saya merasakan sedikit kekhawatiran terkait ketersediaan perhatian penuh untuk setiap pasien,” ungkapnya. Hal ini menyoroti pentingnya manajemen waktu dan perhatian staf dalam menjaga interaksi yang positif, terutama dalam situasi yang memerlukan perhatian lebih.

c. Sikap Sopan dan Profesional Karyawan

Responden umumnya menilai sikap staf Puskesmas dalam melayani pasien cukup sopan dan profesional. Bapak Bakti menyatakan, “Secara keseluruhan, saya merasa bahwa karyawan di Puskesmas ini bersikap sopan dan profesional.” Ia merasa dihargai ketika staf melayani dengan baik dan menunjukkan sikap yang menghormati pasien. Selain itu, Mas Ridwan juga menekankan, “Sebagian besar karyawan di Puskesmas ini menunjukkan sikap sopan dan profesional dalam pelayanan mereka.” Penilaian ini menunjukkan



bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman positif terkait sikap staf.

Meskipun demikian, terdapat catatan dari beberapa responden mengenai sikap kurang ramah dari staf tertentu. Bu Ida mencatat, "Saya merasa staf di bagian pendaftaran kurang menunjukkan sikap sopan dan profesional." Ia menjelaskan bahwa pengalaman buruk yang dialaminya di bagian pendaftaran dapat menciptakan kesan negatif terhadap layanan secara keseluruhan. Mas Ridwan juga mencermati hal yang serupa, mengungkapkan bahwa dalam beberapa situasi, beberapa staf terlihat terburu-buru dan mungkin tidak sepenuhnya fokus pada interaksi. "Meskipun demikian, pengalaman positif lebih sering saya alami dibandingkan yang negatif," katanya. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan hanya terjadi dalam situasi tertentu dan tidak mencerminkan keseluruhan pelayanan.

Sebagai tambahan, Bu Mita juga berpendapat bahwa sikap kurang ramah dari beberapa staf menjadi perhatian. Ia mengatakan, "Ada beberapa insiden kecil di mana sikap yang ditunjukkan kurang menghargai." Ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat banyak pengalaman positif, adanya sikap kurang profesional dari beberapa staf bisa mempengaruhi keseluruhan persepsi layanan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Puskesmas untuk meningkatkan sikap profesional dan ramah di semua lini pelayanan, terutama di bagian-bagian yang langsung berhadapan dengan pasien.

d. Penilaian Staf terhadap Rekan Kerja

Dari perspektif pegawai, Bu Dini mengungkapkan penghargaan yang tinggi terhadap kemampuan rekan-rekannya dalam memberikan layanan kesehatan. Ia menyatakan, "Saya sangat menghargai kemampuan rekan-rekan kerja dalam memberikan layanan kesehatan di Puskesmas ini." Hal ini menunjukkan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan medis yang memadai, serta komitmen untuk terus belajar dan berkolaborasi. Bu Dini juga merasa nyaman dan aman bekerja dengan rekan-rekannya, menyatakan, "Lingkungan kerja di Puskesmas ini sangat mendukung, di mana setiap orang saling menghargai dan mendorong satu sama lain." Suasana kerja yang positif ini sangat penting untuk menciptakan tim yang solid dan produktif.

Dalam hal profesionalisme, Bu Dini percaya bahwa seluruh tim menunjukkan sikap sopan dan profesional. Ia menegaskan, "Kami sangat menghargai pentingnya etika dalam pelayanan kesehatan dan berusaha untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien." Sikap ramah, empati, dan profesionalisme merupakan bagian dari budaya kerja di Puskesmas Keputih. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh tim berkomitmen untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan memberikan pengalaman yang baik kepada pasien. Namun, Bu Dini juga menyadari bahwa masih ada tantangan yang perlu dihadapi, seperti meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk mendukung kebutuhan pasien yang terus berkembang.

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik dari Emphaty

a. Perhatian dan Kepedulian Staf Puskesmas

Salah satu aspek utama dalam penilaian empati adalah bagaimana staf medis memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien. Berdasarkan wawancara dengan Bu Murti, salah satu responden dari masyarakat, ia merasakan perhatian yang sangat baik dari staf Puskesmas. Staf mendengarkan keluhan-keluhannya dengan cermat dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatannya. Menurut Bu Murti, sikap ramah dan sabar yang ditunjukkan oleh staf membuatnya merasa nyaman dan diperlakukan dengan baik selama berada di Puskesmas.

"Saya merasa staf di Puskesmas Keputih sangat memperhatikan dan peduli terhadap saya. Mereka mendengarkan keluhan saya dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan saya, serta menunjukkan sikap yang ramah dan sabar. Saya merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang membuat saya merasa nyaman selama berada di sini."

Namun, tidak semua responden merasakan hal yang sama. Mas Ridwan, salah satu responden lainnya, merasa bahwa meskipun staf menunjukkan perhatian, namun interaksi terasa agak formal. Ia menyebutkan bahwa staf lebih terfokus pada menjalankan tugas secara profesional, namun kurang ada sentuhan yang lebih personal dalam pelayanan. Kendati demikian, secara keseluruhan



Mas Ridwan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tetap memuaskan.

"Saya merasa staf di sini menunjukkan perhatian yang baik, meskipun terkadang terasa agak formal. Mereka menjalankan tugasnya dengan profesional, tetapi saya merasa mereka bisa memberikan sentuhan yang lebih hangat dan personal."

b. Pemahaman Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Pasien

Pemahaman staf terhadap kebutuhan dan keinginan pasien juga menjadi salah satu indikator penting dalam aspek empati. Bu Murti merasa bahwa staf tidak hanya menangani masalah kesehatannya, tetapi juga berusaha memahami kekhawatirannya secara lebih mendalam. Misalnya, staf menanyakan apakah ada hal lain yang dapat dibantu, seperti penyesuaian jadwal pengobatan dengan aktivitas sehari-harinya. Hal ini membuat Bu Murti merasa bahwa staf benar-benar peduli terhadap kesejahteraannya secara personal.

"Ya, saya merasa staf sangat memahami kebutuhan dan keinginan saya. Mereka tidak hanya menangani masalah kesehatan saya, tetapi juga berusaha memahami kekhawatiran saya secara keseluruhan. Misalnya, mereka bertanya apakah ada hal lain yang bisa dibantu, seperti jadwal pengobatan yang lebih sesuai dengan aktivitas harian saya."

Sebaliknya, Mas Ridwan merasa bahwa staf cenderung mengikuti protokol dan belum sepenuhnya mendalami apa yang diinginkan pasien secara personal. Ia mengungkapkan bahwa meskipun staf sering bertanya tentang keluhan spesifik, pendekatan yang lebih personal masih bisa ditingkatkan. Mas Ridwan berharap staf lebih berusaha memahami preferensi pribadi pasien dalam perawatan.

"Saya merasa staf cukup memahami kebutuhan saya, terutama saat mereka bertanya tentang keluhan spesifik yang saya rasakan. Tapi, saya merasa masih ada ruang untuk lebih memahami keinginan pasien secara individu, terutama terkait preferensi pribadi dalam perawatan."

c. Kemudahan dalam Berkomunikasi dengan Staf

Komunikasi yang terbuka dan efektif antara pasien dan staf adalah komponen kunci dalam memberikan pelayanan yang empatik. Bu

Murti merasa bahwa staf di Puskesmas Keputih sangat responsif dan komunikatif. Ia merasa nyaman untuk bertanya atau meminta penjelasan lebih lanjut jika ada hal yang kurang jelas. Staf juga memastikan bahwa ia memahami setiap prosedur dan saran medis yang diberikan.

"Sangat mudah. Staf di sini responsif dan komunikatif. Saya merasa nyaman bertanya atau meminta penjelasan lebih lanjut jika ada hal yang kurang jelas."

Mas Ridwan, di sisi lain, mencatat bahwa meskipun komunikasinya baik, kadang ia merasa harus menunggu agak lama untuk mendapatkan perhatian penuh karena banyaknya pasien. Namun, setelah mendapatkan kesempatan berbicara dengan staf, ia merasa bahwa komunikasi berjalan dengan lancar dan staf berusaha mendengarkan serta memberikan tanggapan yang jelas.

"Komunikasinya cukup baik, meski kadang saya merasa harus menunggu agak lama untuk mendapatkan perhatian penuh karena banyaknya pasien. Namun, setelah saya bisa berbicara dengan staf, mereka selalu berusaha mendengarkan dan memberikan tanggapan yang jelas."

d. Kritik dan Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Selain apresiasi, beberapa responden juga menyampaikan kritik dan harapan untuk meningkatkan pelayanan. Bu Ida, salah satu responden lainnya, menyoroti kurangnya perhatian dari staf pada bagian pendaftaran. Ia merasa bahwa staf kurang menunjukkan kepedulian, yang membuatnya mempertimbangkan untuk melaporkan hal tersebut kepada pihak berwenang. Meskipun demikian, Bu Ida tetap memberikan masukan agar staf lebih memperhatikan sikap dan tanggung jawab dalam melayani pasien.

"Saya sempat berpikir untuk melaporkannya, mengingat posisi saya sebagai Bu RT yang punya akses untuk melaporkan langsung kepada Pak Eri... Dari segi perhatian dan kepedulian, saya rasa hal seperti ini seharusnya tidak perlu terjadi, karena kesan yang saya dapat adalah kurangnya rasa tanggung jawab dan ketulusan dalam melayani."

Di sisi lain, responden seperti Mbak Mita menyebutkan bahwa meskipun staf bersikap sopan dan ramah, perhatian yang diberikan terasa standar dan kurang personal. Ia berharap staf bisa lebih



mendalami permasalahan pasien dan memberikan perhatian yang lebih spesifik agar pasien merasa didengar dan dipahami secara lebih mendalam.

"Meskipun mereka memberikan layanan dengan sopan, ada kesan bahwa interaksinya lebih mengikuti prosedur, dan kurang adanya upaya untuk benar-benar memahami permasalahan atau kebutuhan saya secara mendalam."

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik dari Tangibility / Bukti Fisik

Pembahasan mengenai dimensi tangibility atau bukti fisik di Puskesmas Keputih menunjukkan bahwa sebagian besar informan memberikan tanggapan positif terhadap kondisi fisik fasilitas. Renovasi yang telah dilakukan dianggap meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Bu Murti menyoroti bahwa fasilitas sudah cukup baik, namun ia berharap adanya tambahan tempat duduk untuk menampung pasien yang menunggu. Mas Ridwan juga merasa puas dengan kondisi fasilitas, meskipun menyarankan penambahan tanaman hias dan pengaturan tempat duduk agar lebih ergonomis. Sementara itu, Bapak Bekti memberikan apresiasi terhadap kebersihan yang terjaga, namun menyarankan penambahan tempat sampah di area strategis. Meski begitu, beberapa informan, seperti Mbak Mita, merasa waktu tunggu yang lama masih menjadi kendala yang memengaruhi pengalaman keseluruhan.

Terkait peralatan medis, tanggapan informan umumnya positif. Peralatan yang digunakan di Puskesmas Keputih dinilai modern dan bersih, memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Bu Murti dan Mas Ridwan menilai kebersihan peralatan sangat baik, meskipun ada beberapa alat yang menurut Mas Ridwan perlu diperbarui untuk memastikan keakuratan dan keamanan. Bapak Bekti juga merasa peralatan medis terlihat baru dan terawat, namun ia berharap ada penjelasan yang lebih jelas mengenai penggunaan alat, terutama bagi pasien yang mungkin merasa cemas saat menjalani prosedur medis.

Penampilan dan profesionalisme karyawan Puskesmas juga mendapatkan perhatian dari para informan. Sebagian besar informan memberikan

penilaian positif terhadap kerapian dan kebersihan karyawan. Bu Murti dan Bu Ida menilai penampilan karyawan menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pasien. Namun, beberapa informan seperti Mas Ridwan dan Bapak Bekti menekankan pentingnya pelatihan lebih lanjut bagi karyawan dalam hal interaksi dengan pasien. Bapak Bekti juga mencatat bahwa meskipun penampilan sebagian besar karyawan rapi, ada beberapa yang tidak konsisten dalam mengikuti aturan berpakaian, dan sikap ramah serta empati harus lebih ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, dimensi tangibility di Puskesmas Keputih telah menunjukkan perbaikan yang signifikan, terutama setelah renovasi dan pembaruan beberapa peralatan. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki lebih lanjut, seperti penambahan tempat duduk, pembaruan beberapa alat medis, dan peningkatan pelatihan bagi karyawan dalam berinteraksi dengan pasien. Peningkatan berkelanjutan dalam dimensi tangibility ini akan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan di puskesmas.

Kualitas Pelayanan Publik dari Reliability

Pembahasan mengenai ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Keputih menunjukkan bahwa mayoritas informan merasa bahwa pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait keterlambatan, terutama saat jam-jam sibuk atau ketika terjadi kasus darurat. Informasi yang diberikan oleh petugas mengenai keterlambatan dianggap penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pasien. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), di mana dimensi ketepatan waktu termasuk dalam elemen reliability, yang mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan konsisten dan tepat waktu. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006), yang menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan dapat memengaruhi persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan, meskipun komunikasi yang baik dapat mengurangi dampak negatif tersebut.



Sementara itu, pelaksanaan layanan yang dijanjikan di Puskesmas Keputih mendapat tanggapan beragam dari para informan. Sebagian besar menyatakan bahwa layanan yang dijanjikan terlaksana sesuai dengan harapan, meskipun ada beberapa situasi di mana janji tidak terpenuhi, seperti masalah teknis atau keadaan darurat. Dalam konteks ini, teori *service quality gap* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1985) dapat menjelaskan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pasien. Menurut teori ini, salah satu celah yang dapat memengaruhi kualitas layanan adalah *delivery gap*, yaitu ketika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Meski demikian, transparansi dan upaya penjadwalan ulang yang dilakukan Puskesmas dianggap positif oleh para informan, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Lovelock dan Wirtz (2011), bahwa komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan dapat mengurangi dampak negatif dari keterlambatan atau kegagalan layanan.

Kemampuan Puskesmas dalam menangani masalah dan keluhan pasien juga mendapatkan penilaian positif dari sebagian besar informan. Prosedur yang jelas dan sikap proaktif dari petugas dalam menangani keluhan dianggap memberikan rasa nyaman dan dihargai bagi pasien. Penelitian sebelumnya oleh Johnston dan Michel (2008) menyoroti pentingnya *service recovery*, di mana tanggapan cepat dan tepat terhadap keluhan dapat memulihkan kepercayaan pelanggan dan bahkan meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan. Hal ini juga sesuai dengan teori *disconfirmation of expectations* yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkat jika mereka merasa layanan yang diberikan lebih baik daripada yang mereka harapkan setelah menghadapi masalah atau keluhan.

Kualitas Pelayanan Publik dari Responsiveness (daya tanggap)

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dari perspektif *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa indikator ini merupakan elemen krusial dalam penilaian kualitas layanan kesehatan, khususnya di Puskesmas. Responsivitas tinggi mencerminkan kemampuan institusi dalam merespons permintaan dan keluhan pasien serta menunjukkan kepedulian staf terhadap

kebutuhan pasien. Hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat dan pegawai Puskesmas memberikan gambaran yang lebih dalam mengenai pengalaman pasien dan upaya Puskesmas dalam memenuhi harapan mereka.

Kecepatan respons terhadap permintaan dan keluhan menjadi salah satu aspek utama yang diangkat oleh responden. Bu Murti menyatakan pengalaman positifnya mengenai kecepatan respons Puskesmas, yang mencerminkan sistem penanganan keluhan yang efektif. Namun, beberapa responden seperti Mas Ridwan dan Bapak Bakti juga mencatat bahwa terkadang kecepatan respons tidak selalu konsisten, terutama saat banyak pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardikanto (2017), yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian ini juga mendukung teori *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), di mana *responsiveness* diakui sebagai salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan.

Kepedulian staf terhadap pasien juga menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman positif di Puskesmas. Beberapa responden merasa bahwa staf menunjukkan kepedulian yang baik, meskipun ada pengamatan bahwa dalam situasi tertentu, staf tampak terburu-buru dan kurang dapat memberikan perhatian penuh. Penelitian oleh Kelleher et al. (2015) menunjukkan bahwa interaksi yang positif antara staf dan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pendekatan personal dalam interaksi dengan pasien, agar pengalaman yang lebih baik dapat tercipta.

Dalam konteks kecepatan pelayanan, meskipun mayoritas responden merasa pelayanan cukup baik, beberapa keluhan terkait waktu tunggu masih muncul. Bu Murti menyoroti upaya staf untuk mempercepat proses, namun Mas Ridwan dan Bapak Bakti menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dapat terhambat saat jam sibuk. Penelitian oleh Groening dan Epling (2005) menekankan bahwa pengelolaan waktu dan efisiensi proses pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam hal ini, Puskesmas perlu mengevaluasi dan memperbaiki



manajemen alur kerja, terutama dalam bagian administrasi dan pendaftaran, untuk mengurangi waktu tunggu pasien.

Secara keseluruhan, meskipun Puskesmas telah menunjukkan komitmen yang baik dalam hal responsivitas, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Upaya untuk meningkatkan kecepatan respons, kepedulian staf, dan efisiensi pelayanan akan berkontribusi pada pengalaman pasien yang positif. Pelatihan yang berkelanjutan bagi staf dalam keterampilan komunikasi, serta pengelolaan waktu dan alur kerja yang lebih baik, dapat membantu mencapai tujuan ini. Dengan perbaikan yang terus menerus, Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan yang optimal di masa mendatang. Hal ini sejalan dengan teori *continuous improvement* yang diusulkan oleh Deming, yang menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek operasional untuk mencapai kualitas layanan yang tinggi.

Kualitas Pelayanan Publik dari *assurance*

Peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor kesehatan, menjadi perhatian utama bagi banyak institusi kesehatan, termasuk Puskesmas. Salah satu elemen kunci dalam menilai kualitas pelayanan adalah *assurance* atau jaminan, yang mencakup kompetensi staf, rasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf, serta sikap sopan dan profesional karyawan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai responden di Puskesmas Keputih memberikan wawasan mendalam tentang persepsi pasien dan pegawai terhadap kualitas layanan.

a. Kompetensi Staf dalam Memberikan Layanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas responden, seperti Bu Murti dan Mas Ridwan, menilai kompetensi staf di Puskesmas Keputih cukup baik. Mereka mengapresiasi pengetahuan staf mengenai prosedur dan layanan kesehatan yang diberikan. Pengalaman positif ini sejalan dengan temuan sebelumnya oleh Nurdin et al. (2019), yang menekankan bahwa kompetensi tenaga kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga sesuai dengan teori *service quality* yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang mencakup elemen *assurance* sebagai salah satu dari lima dimensi

kualitas layanan, di mana kemampuan staf dalam memberikan informasi yang tepat dan membangun kepercayaan pasien sangat penting.

Meskipun mayoritas responden merasa puas dengan kompetensi staf, mereka juga mengakui adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek komunikasi. Misalnya, Bu Ida menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan cara staf dalam berkomunikasi, agar lebih ramah dan responsif terhadap pertanyaan pasien. Ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis yang baik harus diimbangi dengan keterampilan komunikasi yang efektif. Dambisya et al. (2015) mengungkapkan bahwa komunikasi yang baik antara staf kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat hubungan terapeutik.

b. Rasa Aman dan Nyaman saat Berinteraksi dengan Staf

Rasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf merupakan elemen yang sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa aman saat berinteraksi dengan staf Puskesmas, yang mencerminkan sikap ramah dan empatik dari para pegawai. Mas Ridwan menyatakan, "Mereka biasanya bersikap ramah dan siap mendengarkan kebutuhan pasien." Rasa nyaman yang dialami oleh pasien sangat penting karena dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian oleh McKinsey (2016) juga menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam interaksi dengan staf dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan.

Namun, tidak semua pengalaman berjalan mulus. Beberapa responden, seperti Bu Ida, melaporkan ketidaknyamanan, terutama saat berurusan dengan staf di bagian pendaftaran. Pengalaman negatif ini menunjukkan pentingnya kesan pertama dalam menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi pasien. Bapak Bakti menyoroti bahwa perhatian staf bisa berkurang ketika situasi menjadi sibuk, yang menunjukkan perlunya manajemen waktu yang lebih baik untuk menjaga interaksi yang positif. Hal ini sejalan dengan teori *service encounter* yang menyatakan bahwa pengalaman interaksi langsung antara staf dan pasien dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan.



c. Sikap Sopan dan Profesional Karyawan

Sikap sopan dan profesional dari karyawan merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Responden umumnya menilai sikap staf di Puskesmas sebagai sopan dan profesional, dengan Bapak Bekti menyatakan, “Saya merasa dihargai ketika staf melayani dengan baik.” Mas Ridwan menambahkan bahwa sebagian besar karyawan menunjukkan sikap yang profesional dalam pelayanan mereka. Penilaian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman positif terkait sikap staf, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien.

Namun, terdapat beberapa catatan dari responden mengenai sikap kurang ramah dari staf tertentu, terutama di bagian pendaftaran. Bu Ida mencatat bahwa sikap staf di bagian tersebut kurang menunjukkan sikap sopan dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat banyak pengalaman positif, sikap kurang profesional dari beberapa staf bisa memengaruhi keseluruhan persepsi layanan. Penelitian oleh Lestari (2020) menunjukkan bahwa sikap profesional dan ramah dari tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Puskesmas untuk memberikan pelatihan dan bimbingan yang cukup agar staf selalu dapat menjaga sikap sopan dan profesional dalam setiap interaksi dengan pasien.

d. Penilaian Staf terhadap Rekan Kerja

Dari perspektif pegawai, Bu Dini mengungkapkan penghargaan yang tinggi terhadap kemampuan rekan-rekannya dalam memberikan layanan kesehatan. Ia mencatat bahwa lingkungan kerja di Puskesmas sangat mendukung kolaborasi antar staf. Suasana kerja yang positif ini berkontribusi pada kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian oleh Kahn et al. (2015) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik dan kolaboratif dapat meningkatkan kinerja staf dan kualitas pelayanan.

Meskipun staf menunjukkan sikap sopan dan profesional, Bu Dini juga menyadari bahwa masih ada tantangan yang perlu dihadapi, seperti peningkatan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang terus berkembang. Hal ini sesuai dengan teori *human capital* yang diperkenalkan oleh Becker

(1964), yang menekankan pentingnya investasi dalam pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan.

Kualitas Pelayanan Publik dari *Empathy*

a. Perhatian dan Kepedulian Staf Puskesmas

Perhatian dan kepedulian staf Puskesmas Keputih menjadi salah satu faktor utama yang menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Bu Murti, salah satu responden, merasakan perhatian yang baik dari staf, yang mendengarkan keluhan dan memberikan penjelasan yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa staf tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga berusaha membangun hubungan yang lebih dekat dengan pasien. Penelitian sebelumnya oleh Widyanti et al. (2020) menunjukkan bahwa perhatian staf terhadap pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Namun, Mas Ridwan memberikan catatan bahwa meskipun perhatian staf baik, interaksi terkadang terasa agak formal. Ia menyarankan agar staf memberikan sentuhan yang lebih personal dalam pelayanan. Ini sejalan dengan teori *interpersonal communication* yang menyatakan bahwa komunikasi yang lebih intim dan personal dapat meningkatkan kepuasan dan rasa nyaman pasien (Buber, 1958). Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan bagi staf untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih empatik dan personal.

b. Pemahaman Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Pasien

Pemahaman staf terhadap kebutuhan dan keinginan pasien juga menjadi indikator penting dalam aspek empati. Bu Murti merasakan bahwa staf berusaha memahami kekhawatirannya dan memberikan solusi yang sesuai dengan aktivitasnya. Hal ini mencerminkan komitmen staf untuk melayani pasien secara holistik, tidak hanya dari segi medis tetapi juga dalam konteks kehidupan sehari-hari pasien. Penelitian oleh Sari et al. (2021) menekankan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan pasien dapat memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan.

Di sisi lain, Mas Ridwan merasa bahwa staf cenderung mengikuti protokol tanpa mendalami keinginan pasien secara personal. Ia



mengharapkan staf lebih proaktif dalam memahami preferensi pribadi pasien. Penelitian oleh Ariffin et al. (2019) menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih personal dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai. Oleh karena itu, pelatihan tentang pendekatan pasien-centric sangat diperlukan bagi staf di Puskesmas.

c. Kemudahan dalam Berkomunikasi dengan Staf

Komunikasi yang terbuka dan efektif merupakan komponen kunci dalam memberikan pelayanan yang empatik. Bu Murti merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan staf, yang menunjukkan responsif dan keterbukaan dalam memberikan penjelasan. Pengalaman ini sejalan dengan penelitian oleh Hidayat et al. (2022) yang menemukan bahwa komunikasi yang baik antara staf dan pasien berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Namun, Mas Ridwan mencatat bahwa terkadang ia harus menunggu untuk mendapatkan perhatian penuh dari staf, yang mencerminkan tantangan dalam pengelolaan waktu dan sumber daya di Puskesmas. Penelitian oleh Gharibi et al. (2020) menunjukkan bahwa keterlambatan dalam komunikasi dapat mengurangi kualitas pelayanan, sehingga penting bagi manajemen Puskesmas untuk mengoptimalkan alur kerja dan jumlah staf agar komunikasi dapat berlangsung lebih efektif.

d. Kritik dan Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Responden juga memberikan kritik dan harapan terkait pelayanan yang mereka terima. Bu Ida mencatat kurangnya perhatian dari staf di bagian pendaftaran, yang membuatnya mempertimbangkan untuk melaporkan hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak pengalaman positif, ada pula area yang memerlukan perhatian lebih. Penelitian oleh Soekarno et al. (2021) menunjukkan bahwa responsif terhadap kritik dari pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan.

Mbak Mita mengungkapkan harapannya agar staf lebih mendalami permasalahan pasien, mencerminkan kebutuhan akan perhatian yang lebih spesifik. Hal ini sejalan dengan teori *patient-centered care*, yang menekankan pentingnya

keterlibatan pasien dalam proses perawatan mereka untuk meningkatkan hasil kesehatan (McCormack & McCance, 2017). Dengan demikian, pelatihan dan bimbingan bagi staf untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pasien secara lebih mendalam sangat penting

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh staf puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai dimensi, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat disimpulkan cukup baik. Masing-masing dimensi memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari penjelasan :

- Pada variabel *tangibility*, meskipun fasilitas fisik puskesmas dan penampilan staf dinilai cukup baik, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, terutama dalam pelayanan yang dirasakan masih lambat. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien.
- Dalam aspek *reliability*, umumnya pasien merasakan bahwa puskesmas telah memenuhi janji pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa keluhan mengenai waktu pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Kinerja dalam memenuhi janji layanan berkontribusi pada kepercayaan pasien terhadap puskesmas.
- Dari sisi *responsiveness*, kesadaran dan kesiapan staf untuk membantu pasien dianggap cukup baik, namun masih ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dalam merespons keluhan dan permintaan. Kesigapan dalam memberikan pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Aspek *assurance* mencerminkan profesionalisme dan sikap staf dalam memberikan pelayanan. Meskipun sebagian besar pasien merasa aman dan nyaman, ada indikasi bahwa tidak semua staf menunjukkan sikap yang sopan dan profesional, terutama di bagian pendaftaran. Hal ini menjadi perhatian untuk meningkatkan interaksi awal dengan pasien.



- e) Terakhir, dimensi *empathy* menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien masih perlu ditingkatkan. Pengalaman komunikasi yang kurang baik dan ketidakpuasan terhadap perhatian yang diberikan oleh staf dapat berpotensi mengurangi kepuasan pasien. Membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien melalui empati yang lebih dalam akan membantu menciptakan pengalaman positif.

Daftar Pustaka

- Andry., S. &. (2021). “Analisis Implementasi Layanan *E-Health* Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak.”. *Jurnal Kemunting, Vol. 2, No.1*.
- Anggara, S. . (2015). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9), 1689–1699.
- Azwar, A. (2010.). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta.: Edisi III. Binarupa aksara.
- Berry, P. d. (1985). Conceptual Model of ServiceQuality and its implication for future research. *Jurnal Marketing, Vol 49.*, 41-50.
- Christian, E. (2023). Analisis Efektivitas Penerapan Layanan *E-Health* di Kota Bandung. *Jurnal Lestari Sosial Budaya*.
- Fitri, N. &. (2022). Identifikasi Faktor Risiko Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Puskesmas Kota Malang. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(6), 721-726.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.4084>
- Khazin, M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 143.
- Kristanto. (2018.). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. . Yogyakarta:: Gava Media, .
- Kusmayadi, Rudiana, & Badruzaman. (2015). *Good Corporate Governance*. Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi.
- Lexy J Moleong. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mardiansyah, M. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengguna Program Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Pagurawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 1(2), 16–20. <https://doi.org/10.35451/jkg.v1i2.115>
- Ni Ketut Siya Darmini A.A.N. Oka Suryadinatha Gorda. (2021). *menyigi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas pada erapandemi*. 16(2), 1–4.
- Puspawanti, W. (2022). pemanfaatan pelayanan kesehatan di PSC 119 Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2022. *ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN*.
- Salim dan Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan*. Bandung: Citapustaka Media.
- Santika, I. W. (2023). Analisis Implementasi Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS): Tinjauan Teoritis. *Journal Clinical Pharmacy and Pharmaceutical Science*, 2(1), 50- 56. .
- Suharyana, Y. (2017). implementasi e-government untuk pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 45–58.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. . Sidoarjo.: UMSIDA Press.
- Tarwiyah, H. (2017). Hubungan Frekuensi Konsumsi Bahan Makanan SumberGluten dan Kasein Dengan Perilaku Autistik Anak Autis Usia 5-12



Tahun. *Skripsi Program Studi Ilmu Gizi.Fakultas Ilmu Kesehatan. UniversitasMuhammadiyah Surakarta.*

Umardiono A, A. A. (2019). Peningkatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Untuk Penanggulangan Penyakit Tropis Demam Berdarah Dengu. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan Pelayanan Publik)*. , 4(1):60

