

**PELAKSANAAN FUNGSI PELAYANAN PUSKESMAS BERSERI PADA
MASYARAKAT KECAMATAN PANGKALAN KERINCI KABUPATEN
PELALAWAN TAHUN 2017**

Oleh : Janu Putri Hidayana

Email : januputrihidayana02@gmail.com

Pembimbing : Wazni S.IP, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R.Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 2893

Telp/Fax. 076163277

ABSTRACT

Health services are included as one of the concurrent government affairs. Seeing this definition, concurrent affairs are functions carried out jointly by the Central Government, Provincial Governments and Regency / City Governments but in accordance with the authorities as regulated in the attachment to the Law. Number 23 of 2014 concerning Regional Government. The problem in this research is that the service is still far from being satisfactory. This was known when the researcher interviewed a patient who was less fortunate when he wanted to seek treatment there. One example of unsatisfactory service is the lack of hospitality from the service. Accredited A puskesmas should have a minimum service standard as regulated in law. Likewise with officers who have been sworn to serve the community without a roundabout perspective.

This research is qualitative in nature, which is based on descriptive analysis. Qualitative research is a research method used to examine the condition of natural objects. This research was conducted at Puskesmas Berseri, Pangkalan Kerinci District, Pelalawan Regency.

The results of this study concluded that the implementation of health services at the Puskesmas Berseri was carried out properly in accordance with the established SOP. The implementation of health services at the Puskesmas Berseri has referred to the policies of the Indonesian Ministry of Health in 2014. In government services, people's satisfaction is fulfilled if what the government provides to them is what they expect, by paying attention to the quality and quantity of the service in provide and a relatively affordable cost and good quality of service. Based on the results of this study, there are standards or rules that have been set by the local government regarding services at Puskesmas, especially at Puskesmas Berseri.

Keywords: Health services, service functions, Puskesmas

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan termasuk sebagai salah satu urusan pemerintahan konkuren. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota, yang terbagi atas *urusan Pemerintahan Wajib dan urusan Pemerintahan Pilihan*. Melihat pengertian ini, bahwa urusan konkuren adalah urusan-urusan yang dilaksanakan secara bersama-sama oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tetapi sesuai dengan kewenangan sebagaimana yang diatur dalam lampiran Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Kemudian menurut keputusan MenPAN No. 81/93 tentang pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau perundang-undangan yang berlaku. Maksudnya dalam hal ini apa yang menjadi kebutuhan masyarakat telah diatur sedemikian rupa dan menjadi tanggung jawab penuh pemerintah di suatu wilayah.

Penyederhanaan dalam proses pemberian pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan suatu strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menjawab tuntutan dari masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang murni tanpa embel-embel apapun yang mana dalam hal ini upaya mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal adalah seluruh hak yang wajib diterima oleh masyarakat tanpa terkecuali.

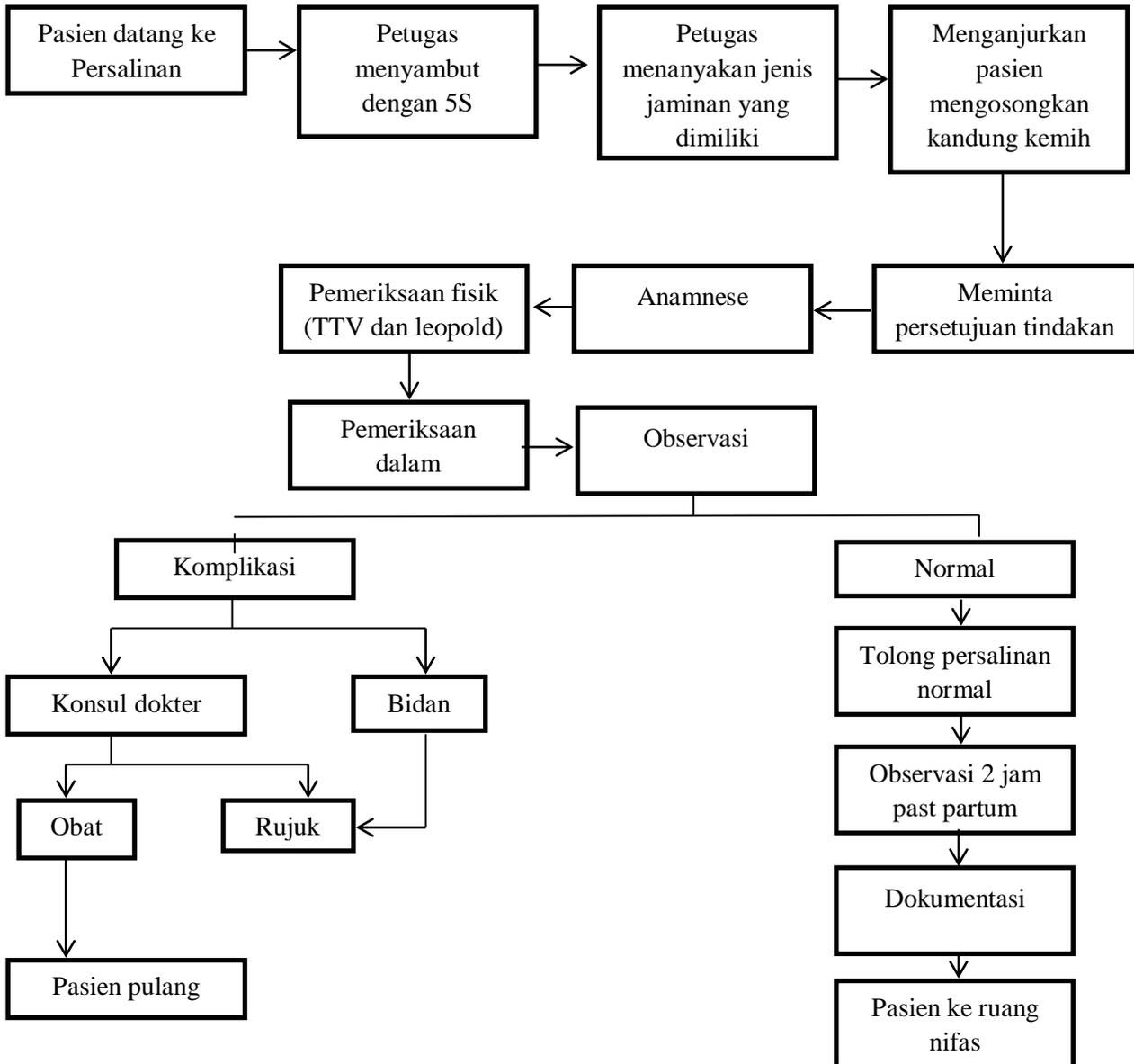
Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan

yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah dikarenakan rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layaknya aparatur dalam memberikan pelayanannya. Salah satu yang menjadi benturan yang paling diperhatikan yaitu pelayanan publik yang dinilai sangat kurang memberikan kepuasan bahkan jauh dari kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat yaitu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat desa terutama masyarakat menengah kebawah atau kurang mampu, dan tertuju pada daerah-daerah yang dikategorikan sebagai daerah berkembang. Dalam pelayanan publik, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan itu diberikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik.

Sebagaimana yang terkandung dalam Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 23 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pelalawan pada pasal 33 ayat 8 yang menyatakan bahwa setiap unit kerja di lingkungan Dinas Kesehatan wajib mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku secara hierarki, prosedur serta tata kerja yang ditetapkan.

Gambar 1.1
Alur Pendaftaran Puskesmas Berseri



Sumber: Puskesmas Berseri Pangkalan Kerinci, 2019

Berdasarkan alur diatas, pengakuan dari pasien yang diwawancarai mengatakan bahwa hal tersebut tidak dilakukan sesuai prosedur yang berlaku pada bagan, dimana pasien tidak dilayani

dengan baik dan terkadang perlakuan petugas administrasinya yang terkesan ketus atau cuek, kemudian lamanya pasien yang menunggu sehingga ketika ada

pasien baru yang ingin mendaftar juga merasakan hal yang demikian .

1. Kurang cepat atau tanggapnya pelayanan yang diberikan.

Salah satu masalah tersebut adalah kurang cepatnya pelayanan dan penanganan pasien sehingga menyebabkan antrean panjang pasien. Masalah tersebut dibenarkan oleh pihak Puskesmas. Masalah tersebut terjadi karena kurangnya tenaga baik medis maupun tenaga administrasi. Kurangnya tenaga medis maupun administrasi menyebabkan kurang optimalnya pelayanan, yang menyebabkan pelayanan terhadap pasien terganggu.

Menyambung identifikasi masalah pada poin pertama, seperti yang telah dijelaskan bahwa terdapat penumpukan pasien dikarenakan pasien baru yang mendapatkan proses alur yang ribet dan terkesan bertele-tele, meskipun pada bagan telah dijelaskan prosedur secara rinci, namun pelaksanaannya tidak sesuai dengan kenyataannya, kurangnya ramah-tamah dari petugas membuat pasien enggan untuk mengikuti alur dan dapat membuat buruknya citra yang dimiliki oleh Puskesmas tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti akan melakukan penelitian yang terfokus pada tipe pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Bersesri yang dirangkum kedalam judul **“Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Puskesmas Berseri pada Masyarakat Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2017”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimanakah pelaksanaan fungsi pelayanan puskesmas berseri pada masyarakat Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2017?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

sehingga terjadilah penumpukan pasien

A. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan fungsi pelayanan puskesmas berseri pada masyarakat Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2017.

B. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan disuatu sistem masyarakat.
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam menetapkan kebijakan operasional pembangunan pelayanan di sektor kesehatan.
- c. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan guna penyusunan dan penyempurnaan pembangunan pelayanan di sektor kesehatan.

C. Kerangka teori

1. Manajemen Pemerintahan

Menurut Andrew manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, perorganisasian, pengendalian, penepatan, pengarahan, pemotivasian komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan mengoordinasikan berbagai sumber daya yang memiliki

Kemudian, manajemen itu sendiri dapat luas ataupun sempit. Manajemen dalam arti luas adalah proses penyelenggaraan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya manusia (humas) dan bukan manusia (non humas), dalam pengertian sempit manajemen dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok orang yang berkerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat

disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses mengendalikan unit-unit dalam organisasi untuk mencapai tujuan dibentuknya organisasi tersebut. Lebih lanjut, manajemen itu sendiri memiliki fungsi sebagaimana yang dijelaskan menurut G.R. Terry sebagai berikut :

1. *Planning* (perencanaan)

Suatu perencanaan yang baik sebaiknya memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. selalu membuat perencanaan, sehingga pelaksanaannya terarah sesuai sasaran yang hendak dikerjakan agar tujuan yang dikehendaki dapat tercapai.
- b. Dalam membuat perencanaan suatu kegiatan harus didahului dengan jenis Setiap organisasi yang akan melakukan kegiatan terlebih dahulu.

2. *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian atau *organizing* berarti menciptakan suatu struktur dengan bagian-bagian yang terintegrasi sedemikian rupa sehingga hubungan antar bagian-bagian yang satu dengan lainnya dipengaruhi oleh keseluruhan struktur tersebut. Dalam organisasi mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Pembagian kerja
- b. Kewenangan dan tanggungjawab

3. *Actuating* (pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah upaya untuk menggerakkan bawahan atau orang-orang untuk mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran sendiri baik dilaksanakan bersama-sama maupun sendiri untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Dalam menggerakkan karyawan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh memerlukan pemimpin yang

menggerakannya disertai dengan biaya, peralatan dan peraturan-peraturan yang menuntun mereka dalam melakukan pekerjaan.

4. *Controlling*

(pengawasan/pengendalian)

Pendelegasian adalah hal yang mutlak dalam organisasi, tetapi pendelegasian bukanlah berarti menyerahkan segala urusan tanpa kendali. Sehubungan dengan pendelegasian pekerjaan, maka untuk mengetahui sedini mungkin hambatan-hambatan yang terjadi disemua unit-unit yang berada dalam organisasi, memerlukan pengawasan atau pengendalian dengan pemeriksaan hasil pekerjaan yang mempunyai maksud sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui jalannya pekerjaan
- b. Untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada unit-unit yang mengalami hambatan.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif yaitu berdasarkan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara individu dan purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data yang bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Jadi peneliti mengambil sampel berupa data yang diperlukan melalui studi pustaka atau meneliti secara langsung terhadap objek yang diteliti sehingga data yang ditemukan langsung diolah dan diberikan kesimpulan.

E. Hasil penelitian dan Pembahasan
PELAKSANAAN FUNGSI PELAYANAN PUSKESMAS BERSERI PADA MASYARAKAT KECAMATAN PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2017

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Pasal 2 ayat 6 pelayanan dasar sebagaimana yang dimaksud dilaksanakan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensi dan kewenangan. Kemudian pada pasal 4 mengatakan bahwa capaian kinerja pemerintah daerah dalam pemenuhan mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM kesehatan harus 100%.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Fungsi Pelayanan di Puskemas sebagai penyedia pelayanan kesehatan

ditingkat Kecamatan mempunyai 3 (tiga) fungsi yaitu:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
Puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan. Di samping itu aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap pembangunan di wilayah kerjanya. Khusus untuk pembangunan kesehatan, upaya yang dilakukan puskesmas adalah mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
Puskesmas selalu berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat termasuk dunia usaha memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk sumber pembiayaannya, serta ikut menetap, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan. Pemberdayaan perorangan, keluarga dan masyarakat ini diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan situasi, khususnya social budaya masyarakat setempat.
3. Pusat strata pelayanan kesehatan strata pertama
Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara

menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Puskesmas mempunyai peran yang sangat vital institusi pelaksanaan teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijaksanaan daerah melalui sistem perencanaan yang matang dan realisasi, tatalaksana kegiatan yang tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat. Rangkaian manajerial di atas bermanfaat dalam penentuan skala prioritas daerah dan subyek bahan kesesuaian dalam menentukan RAPBN yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Adapaun kedepan Puskesmas juga dituntut berperan dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu.

. Dalam hal ini pihak puskesmas melakukan penyuluhan berbagai untuk hidup sehat, penyuluhan yang pernah dilakukan atau sering dilakukan salah satunya yaitu mengenai perubahan perilaku dari kurang sehat menjadi lebih sehat yang mencakup dimensi antara lain sebagai berikut:

1. Perubahan perilaku

Merubah perilaku individu atau kelompok atau masyarakat yang tidak sesuai dengan nilai kesehatan atau negatif menjadi perilaku yang baik atau positif. Perilaku kesehatan yang perlu diubah misalnya merokok, minum-minuman keras, tidak berolahraga, makan makanan yang tidak sehat, ibu hamil yang tidak mau memeriksakan kesehatannya pada tenaga medis.

2. Pembinaan perilaku

Pembinaan dilakukan pada individu atau kelompok atau masyarakat yang sudah mempunyai perilaku kesehatan yang baik untuk selalu mempertahankan

perilakunya tersebut. Misalnya: rutin olahraga, makan sayur dan buah setiap hari, menguras bak mandi teratur, tidak merokok, cuci tangan sebelum makan.

3. Pengembangan perilaku

Kegiatan ini dilakukan pada pembiasaan hidup sehat bagi anak-anak. Pembiasaan hidup sehat perlu dilakukan sedini mungkin, supaya lebih efektif.

Dalam memberikan edukasi pada individu atau masyarakat seringkali tidak mudah, karena bisa terkait dengan budaya. Kebudayaan adalah kebiasaan, adat istiadat atau norma yang sudah menetap sekian lama pada suatu kelompok masyarakat. Misalnya mengubah perilaku individu untuk tidak merokok dapat menemui hambatan berupa kebiasaan masyarakat yang menyediakan rokok bagi tamunya saat mengundang di acara pernikahan. Contoh lain adalah mengubah perilaku ibu pasca melahirkan supaya mau memeriksakan bayi dan anaknya (kontrol pasca melahirkan) dapat menemui hambatan karena budaya masyarakat yang melarang ibu yang baru melahirkan dan bayinya keluar rumah sebelum berumur 40 hari, bila melanggar maka bisa terkena sawan (kutukan).

Berdasarkan pemantauan mengenai jumlah sarana pelayanan kesehatan menurut kepemilikan pada Puskesmas Berseri ini yaitu terdapat posyandu yang ada berjumlah 25 Posyandu salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan jangkauan pelayanan kesehatan dipedesaan adalah bentuknya Polindes/Poskeslur. Polindes merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam rangka mendekatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak, termasuk Keluarga Berencana. Yang ada saat ini, Poskeskel 6 Unit dan Polindes 1 unit, mengenai sarana pelayanan kesehatan swasta yaitu, balai pengobatan/klinik Unit 22 unit, Rumah bersalin 4 unit, apotik 23 unit, toko obat 2 unit, praktek dokter perorangan 11 unit,

praktek dokter bersama 1 unit, Jumlah Rumah Sakit Umum 2 unit dan Rumah Sakit Bersalin 4 Unit.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang sudah disajikan pada bab sebelumnya, dibuat kesimpulan yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Berseri terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Berseri telah mengacu terhadap kebijakan-kebijakan dari kementerian kesehatan RI tahun 2014.

Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan itu di berikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat standar atau aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah mengenai pelayanan di Puskesmas terutama pada Puskesmas Berseri.

Jadi, terdapat unsur pokok dari pelayanan itu sendiri. Pertama, biaya harus relatif lebih rendah, kedua, waktu yang diperlukan, dan terakhir mutu pelayanan yang diberikan relatif baik. Dan berdasarkan observasi dan wawancara langsung terhadap Puskesmas Berseri tersebut ternyata pelayanan disana telah terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku namun prosedur yang diberikan oleh bagian administrasi saat mendaftar harus diperhatikan lagi agar pasien-pasien yang membutuhkan merasa hak nya terpenuhi.

G. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberikan saran kepada Puskesmas Berseri di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

1. Agar dapat mempertahankan atau meningkatkan indikator variabel

berupa pelaksanaan dan pelayanan kesehatan dan dapat menjadi pedoman atau tolak ukur bagi Puskesmas lain yang berada diruang lingkup Pangkalan Kerinci.

2. Agar dapat memperbaiki atau mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang semata-mata bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam berobat di Puskesmas Berseri.

H. DAFTAR PUSTAKA

3. Admosudirjo, Prajudi. *Perancang Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi. 2004. Hal. 183
4. Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Putra Grafika. 2007. Hal, 111
5. Desviamti, Silvia. *Profil Mahasiswa Pengguna Jasa Pelayanan pada Balai Kesehatan Universitas Riau*. Jom FISIP Vol. 1 No. 2 Tahun 2014
6. Fadillah, F. Arif. *Analisis Pelaksanaan Program Terpadu Peningkatan Peranan Wanita Menuju Keluarga Sehat Sejahtera (P2WKSS) di Desa Lipai Bulan Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2012-2013*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau. 2017
7. Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hal. 6-8
8. Harianto, Purwanti, Angki dan Supardi, Sudibyo. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Draft Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*

- di DKI Jakarta. *Jurnal Penelitian Kesehatan* Vol. 34
9. Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001. Hal. 2
 10. Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2017. Hal. 8
 11. Irmawati, Sri, Sultan, H.M, dan Nurhannis. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanguara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. *E Journal Katalogis* Vol. 5 No. 1 Januari 2017 Hal. 188-197
 12. Manan, Bagir. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Hukum. 2005. Hal. 70
 13. Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2004. Hal.87
 14. Ndraha. Talizuduhu. 2012. *Kybernologi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2012. Hal. 161
 15. Rizkia, Edo. *Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau. 2019.
 16. Rizky, Angga. *Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau. 2016.
 17. Salam, Dharma S. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan. 2004. Hal.10
 18. Sari, Dita. *Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Tampan Pekanbaru Kota Tahun 2017*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau. 2018
 19. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017. Hal. 15
 20. Syafiie, Inu Kencana. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (SANRI). Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2016. Hal. 13
 21. Tando, N. Marie. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: In Media. 2013. Hal. 4-9
 22. Usman, Syarifah. *Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Jamkesmas*. *Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya*. 2013.
 23. Yunita, D, E, Rochmah, S dan Sukanto. *Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD dr. Syaiful Anwar Malang untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 2 No. 4 Hal. 673-679
 24. Zahratulaini. *Manajemen Pemerintahan dalam Pelayanan Kesehatan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK) di Kecamatan Pekanbaru Kota Pekanbaru Tahun 2017-2018*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau. 2019
 25. Zahtamal, Restuastuti, T, dan Chandra, F. *Perilaku Masyarakat dan Masalah Pelayanan Kesehatan ibu dan Anak di Provinsi Riau*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 5 No. 6. 2011

