

p-ISSN 2087 - 1511

e-ISSN 2614 - 2511



Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik

VOLUME 10, NO. 2, TAHUN 2019



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GARUT**

EDITORIAL TEAM

Chief Editor

Dini Turipanam Alamanda, S.Tp., M.SM., Faculty Economics, Garut University
([SCHOLAR](#)|[SINTA ID](#)|[ORCID](#)|[SCOPUS](#))

Editor

- Rostiena Pasciana, S.S.,M.Si., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#)|[ORCID](#)|[SINTA ID](#))
- Hasbi Shiddiq Fauzan, S.IP. M.AP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#)|[SINTA ID](#))
- Pupung Pundenswari, S.IP. M.Si., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#)|[SINTA ID](#))
- Mila Karmila, S.IP.,M.Si., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#)|[ORCID](#)|[SINTA ID](#))
- Riska Nurnafajrin, S.IP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#))
- Imas Astri Mustakiah, S.IP., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#))
- Linda Hastuti Agustin A, S.T., Faculty of Social Science and Political Science, Garut University ([SCHOLAR](#))

DAFTAR ISI

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kriminalitas di Kabupaten Bandung (Studi di Lapas Narkotika Kelas IIA Bandung)

Gugun Geusan Akbar, Erna Rustiana, Pebri Putra Utama

9-16

[PDF](#)

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tarogong Kabupaten Garut

Muchtar Muchtar, Yudi Triana Wahyudi, KUSDINAR KUSDINAR

17-24

[PDF](#)

Perencanaan Pembangunan Infrastruktur di Desa Sukatani Kabupaten Garut

MIMAN NURDIAMAN, ADE PURNAWAN, REGINA FIA LESTARI SUDIRMAN

25-32

[PDF](#)

Pengaruh Pembinaan Koni Terhadap Prestasi Atlet di Kabupaten Garut

SARTIBI BIN HASYIM, LIA JULIASIH, GESTI FRANSISKA

33-39

[PDF](#)

Bagaimana Budaya Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Di Kabupaten Garut

YUSUP HERMAWAN, NURBUDIWATI NURBUDIWATI, IWAN SETIAWAN

1-8

[PDF](#)



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT TAROGONG KABUPATEN GARUT

Muchtar¹; Yudi Triana Wahyudi²; Kusdinar³

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut
muchtar@fisip.uniga.ac.id

² Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut
yudi.triwahyudi@fisip.uniga.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of health services at Tarogong Public Health Center, Garut Regency along with the factors that inhibit it. The research used qualitative methods with descriptive analysis. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used are data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the research concluded that the quality of health services at Tarogong Public Health Center did not satisfy the users of service for outpatients, inpatients or patient waiters. This can be seen from various indicators of service quality measurement where only the assurance indicator is concluded that employee knowledge is good as well as health employees can provide appropriate services. While the tangible evidence indicators, infrastructure or health service facilities are still inadequate, In the indicator of reliability, services at the Tarogong Public Health Center are in accordance with standard operating procedures but the public is still not well informed about the required service requirements, On the indicator of responsiveness (responsiveness), the responsiveness of officers to patient complaints is quite good, whereas in the indicator of empathy (empathy), concern is not yet found in all employees of the Tarogong Public Health Center. The existence of several inhibiting factors that researchers found in the field include: Lack of health care facilities, people do not know the stages of health service procedures, health care workers are not quick to follow up on information provided to patients, there is still a low sense of responsibility for work tasks. The suggestions that can be put forward: propose reimbursement and addition of supporting infrastructure for health services, socialize to the public the operational standards of service procedures, improve employee attitudes and behavior. The role of the leader must be increased again to provide motivation to his subordinates to keep working professionally. Tarogong Public Health Center staff must provide examples to always interact with patients.

Keywords: *quality, health services, Public Health Center*

1 Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sarana unit fungsional kesehatan terdepan yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya (Satrianegara, 2014). Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas bersifat menyeluruh meliputi program promosi kesehatan, penanggulangan dan pencegahan penyakit menular, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan. Pada saat ini peran puskesmas menjadi sangat menentukan dengan munculnya berbagai perubahan epidemiologi penyakit, struktur demografi serta belum teratasinya beberapa masalah gizi buruk, kesehatan maternal dan perinatal. Kondisi seperti ini menuntut puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ciri pelayanan kesehatan puskesmas yang berkualitas adalah yang simpatik, disiplin, bertanggung jawab dan penuh perhatian sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan (Pundenswari, 2017).

Dalam KepMenkes RI Nomor 457 Tahun 2014 tentang *Grand Strategy* Depkes RI disebutkan fungsi puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat, untuk itu maka diperlukan kebijakan umum dari para penentu kebijakan berwenang seperti dukungan dana, anggaran, sarana prasarana dan tenaga yang berkompeten yang dapat memberdayakan pelayanan puskesmas secara berkualitas. Ciri pelayanan puskesmas yang berkualitas adalah yang simpatik, disiplin, bertanggung jawab dan penuh perhatian sesuai standarisasi faktor *input* (tenaga, dana, sarana, dan prasarana) maupun faktor *proses* (alur kerja, atau perilaku pelayanan) dengan biaya relatif murah, terjangkau dan memuaskan. Tuntutan pelayanan puskesmas yang berkualitas seperti itu akan semakin berat dalam menghadapi kondisi global yang perubahannya semakin cepat dan serentak (Ulumudin, 2014).

Seperti halnya puskesmas-puskesmas lainnya, Puskesmas Tarogong di Kabupaten Garut juga mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkualitas. Puskesmas Tarogong ini merupakan salah satu titik sentral yang memberikan pelayanan kesehatan umum pada masyarakat di lingkungan Kecamatan Tarogong Kaler terutama masyarakat Desa Jati, Desa Pasawahan, dan Desa Tanjung Kamuning yang berpenduduk kurang lebih 21.937 jiwa. Sasaran pelayanan kesehatan Puskesmas Tarogong ini meliputi seluruh masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Sasaran Pelayanan Puskesmas Tarogong

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah Sasaran				
			BAYI	BALITA	BUMIL	BULIN	BUTEKI
1	Cimanganten	7.592	67	273	147	271	335
2	Tarogong	7.208	42	164	179	273	242
3	Jati	8.335	124	243	242	139	353
4	Tanjung Kamuning	7.816	180	231	219	98	125
5	Pasawahan	8.995	52	479	242	125	201
Jumlah Total		39.946	465	1.390	1.092	906	1.256

Sumber: Puskesmas Tarogong, 2018

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat, faktor manusia merupakan salah satu faktor yang harus mendapat perhatian, dimana

peranan manusia sangatlah penting artinya dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh puskesmas, karena dalam menjalankan aktivitasnya puskesmas selalu memerlukan pegawai baik dokter, perawat, bidan, tenaga administrasi dan lainnya sebagai tenaga operasional yang akan melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu kepala puskesmas sebagai pimpinan harus dapat menggerakkan sekelompok manusia tersebut untuk bekerja dengan penuh kemauan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas (Pasciana et al., 2019; Rustiana et al., 2019; Sutrisno, 2013).

Dalam menggerakkan pegawai untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas Tarogong, Kepala puskesmas Tarogong sebagai top manajemen berdasarkan kewenangan yang dimilikinya telah berusaha menggiatkan bawahannya agar bekerja secara berdayaguna dan berhasilguna. Dalam hal ini setiap pegawai diberikan tugas pada setiap bidang-bidang kerja sesuai struktur organisasi yang telah ditetapkan, mereka diberikan bimbingan, arahan dan motivasi agar dapat bekerja sesuai dengan tugas pekerjaan yang telah ditentukan serta dibuatkan pula jadwal untuk melaksanakan tugas-tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, hal tersebut sebagaimana tertuang dalam standar operasional pelayanan puskesmas baik standar operasional pelayanan bagi pasien rawat jalan maupun standar operasional bagi pasien rawat inap (Hamdani & Ramdhani, 2019; Hasibuan, 2014).

Menurut pengamatan awal ada beberapa masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarogong meliputi:

- a. Kekurangan fasilitas pelayanan kesehatan misalnya alat-alat penunjang laboratorium diagnostik dan ada beberapa alat-alat kesehatan (Alkes) yang kondisinya sudah tidak memadai untuk digunakan seperti misalnya alat incubator bayi yang sering mengalami kerusakan sehingga pelayanan kesehatan menjadi kurang efektif.
- b. Masyarakat kurang tahu tahapan prosedur yang harus dilalui ketika mendapatkan pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan sedikitnya informasi pelayanan yang disosialisasikan pihak puskesmas.
- c. Petugas pelayanan kesehatan kurang cepat menindaklanjuti informasi yang diberikan kepada pasien.
- d. Selain itu permasalahan yang dihadapi adalah keterlambatan dalam memberikan pelayanan yang disebabkan masih rendahnya rasa tanggung jawab terhadap tugas pekerjaan walaupun sudah dibuatkan pembagian kerja beserta jadwalnya. Hal ini tentu saja mengganggu kegiatan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Beberapa fenomena tersebut menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Tarogong belum optimal. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tarogong Kabupaten Garut”**.

2 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif (Sugiyono, 2013). Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengungkapkan secara komprehensif bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tarogong Kabupaten Garut. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk lebih memberikan kesempatan yang lebih luas bagi peneliti untuk menggali informasi sedalam-dalamnya. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive* dan *Accidental*. Informan penelitian ditentukan secara *purposive* atau ditentukan peneliti terdiri dari Kepala Puskesmas, Kepala Administrasi, Dokter, Perawat sedangkan

penentuan informan masyarakat pengguna pelayanan dengan cara *Accidental* yaitu siapa saja yang peneliti temukan di lapangan, terdiri dari masyarakat penggunaan pelayanan puskesmas rawat jalan, masyarakat penggunaan pelayanan puskesmas rawat inap, masyarakat yang sedang menunggu pasien. Analisis data dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, proses datanya mencakup *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (Penyajian data) dan *Conclusion drawing / verification* (Penarikan kesimpulan) (Jusman, 2016; M. A. Ramdhani & Ramdhani, 2016).

3 Hasil dan Implikasi

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

1. Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan memadai

Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014 Pasal 13 ayat 1 (L) yaitu puskesmas harus memiliki prasarana yang paling sedikit memenuhi standar pelayanan minimal. Alat-alat kedokteran di Puskesmas Tarogong belum lengkap secara keseluruhan, karena kekurangan alat-alat penunjang laboratorium diagnostik dan ada beberapa alat-alat kesehatan (Alkes) yang kondisinya sudah tidak memadai untuk digunakan seperti misalnya alat incubator bayi yang sering mengalami kerusakan sehingga pelayanan kesehatan menjadi kurang efektif. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa sarana di UPT Puskesmas Tarogong sudah baik dan cukup tetapi prasarana atau fasilitas pelayanan kesehatan yang ada belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada pasien seperti masih adanya alat-alat kedokteran yang rusak dan penunjang diagnostik yang belum lengkap.

2. Kenyamanan lingkungan

Mengenai kenyamanan lingkungan, berdasarkan hasil pengamatan peneliti terlihat bahwa kondisi lingkungan UPT Puskesmas Tarogong cukup rapi dan bersih, penataan peralatan kesehatan cukup baik, di ruang tunggu pelayanan kursi tertata dengan rapi, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian dan juga luas ruang tunggu di loket pelayanan sudah sangat memadai dengan jumlah pasien yang datang, dengan kata lain tidak ada pasien yang tidak mendapatkan kursi selama menunggu antrian dan di berbagai sudut ditemukan tempat sampah yang terpisah antara sampah organik dan anorganik.

b. Keandalan (*Reliability*)

1. Kemampuan dalam menepati janji

Puskesmas Tarogong mempunyai prosedur yang telah dibuat oleh Puskesmas dan ditetapkan dari departemen kesehatan untuk melayani pasien. Prosedur itu selanjutnya disebut protap atau prosedur ketetapan yang akan menjadi acuan para pegawai Puskesmas Tarogong dalam bertugas melayani pasien. Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti keberadaan prosedur yang menjadi acuan para petugas dalam memberikan pelayanan belum banyak diketahui secara jelas oleh pasien. Para pasien juga tidak terlalu memperhatikan fungsi prosedur pelayanan, yang terpenting bagi mereka lebih pada wujud pelayanan dan kemampuan petugas itu sendiri (Alamanda & Ramdhani, 2019; A. Ramdhani et al., 2010).

2. Kemudahan mendapatkan informasi prosedur

Kemudahan layanan informasi cukup mudah didapatkan meskipun ada sebagian kecil pasien yang mengeluh dikarenakan tidak mendapatkan sosialisasi dari pihak Puskesmas mengenai program-program yang dicanangkan pemerintah baik pusat maupun daerah. Misalnya sosialisasi mengenai BPJS, masih banyak pasien/masyarakat yang belum mengerti mengenai program tersebut. Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti mengenai beberapa indikator *Reliability* atau kehandalan disimpulkan bahwa pelayanan di UPT Puskesmas Tarogong sudah sesuai dengan standar operasional prosedur tetapi masyarakat masih kurang informasi mengenai persyaratan pelayanan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan yang kurang.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Mampu memberikan informasi secara benar dan tepat

Dalam pemberian informasi oleh dokter berhubungan penyakit yang terdiagnosa, apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut maka dokter harus memberikan informasi yang jelas kepada pasien dengan memberikan rekam medik, sehingga Rumah Sakit yang dirujuk bisa dengan tepat menangani pasien tersebut, tanpa melakukan diagnosa dari awal lagi. Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti disimpulkan bahwa petugas cukup jelas dalam memberikan informasi pelayanan walaupun petugas tidak cukup cepat menindaklanjutinya.

2. Mampu memberikan pertolongan dengan segera

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan menganggap bahwa pegawai Puskesmas Tarogong memiliki kecepatan dalam pelayanan kesehatan, hal ini menyebabkan para pasien merasa nyaman dan puas mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tarogong. Namun ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, walaupun menurut beberapa informan mendapatkan pelayanan dari petugas kurang cepat, tidak sesuai dengan yang diharapkan.

d. Jaminan (*Assurance*)

1. Pengetahuan Pegawai

Berbagai macam kegiatan pelatihan yang diikuti oleh Puskesmas Tarogong untuk membekali para petugas kesehatan diantaranya pelatihan keuangan, keperawatan, manajemen, pelayanan, pendidikan, SIRS, kepegawaian, Hukum, Laboratorium, dll. Dengan diikutsertakannya para pegawai dalam berbagai pelatihan diharapkan akan mampu memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan yang selama ini sudah berjalan di Puskesmas sehingga lebih memperhatikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa pengetahuan pegawai terhadap bidang kerja sudah cukup memadai, hanya saja diperlukan pendidikan dan pelatihan lebih lanjut agar petugas pelayanan kesehatan dapat melakukan pelayanan dengan prima.

2. Tepat pelayanan

Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan pelayanan. Tepat dalam memberikan pelayanan baik dalam mendiagnosa maupun memberikan pengobatan menjadi hal yang penting

karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas. Dengan demikian maka pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima. Dari hasil wawancara di atas mengenai indikator jaminan dapat disimpulkan bahwa selama ini pengetahuan pegawai sudah baik demikian juga dalam pelayanan, pegawai kesehatan dapat memberikan pelayanan yang tepat.

e. Empati (*Empathy*)

1. Keramahan, sopan santun

Dari hasil wawancara diketahui pegawai Puskesmas Tarogong telah memiliki rasa kepedulian kepada pasien dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan meskipun belum memberikan perhatian yang maksimal kepada pasien.

2. Kesabaran dalam memberikan pelayanan

Kemudian pegawai Puskesmas Tarogong jarang memberikan saran kepada pasien seperti agar menjaga kesehatan, mengatur pola makan yang disarankan oleh dokter dan mengatakan agar lekas sembuh. Namun meskipun pegawai di Puskesmas Tarogong cenderung cuek dan kurang peduli dengan pasien-pasiennya, tetapi hubungan antara pasien dengan pegawai puskesmas terjalin secara harmonis sehingga pasienpun merasa nyaman untuk selalu menggunakan jasa Puskesmas Tarogong untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Safroni, 2012).

Dalam penelitian ditemukan faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Tarogong meliputi kekurangan fasilitas pelayanan kesehatan misalnya alat-alat penunjang laboratorium diagnostik dan ada beberapa alat-alat kesehatan (Alkes) yang kondisinya sudah tidak memadai untuk digunakan, masyarakat kurang tahu tahapan prosedur yang harus dilalui ketika mendapatkan pelayanan kesehatan, petugas pelayanan kesehatan kurang cepat menindaklanjuti informasi yang diberikan kepada pasien, keterlambatan dalam memberikan pelayanan yang disebabkan masih rendahnya rasa tanggung jawab terhadap tugas pekerjaan (Mandiri, 2016).

4 Kesimpulan

Kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tarogong belum memuaskan pengguna pelayanan baik pasien rawat jalan, pasien rawat inap maupun penunggu pasien karena terdapat beberapa kekurangan dan memerlukan perbaikan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran kualitas pelayanan dimana hanya pada indikator jaminan (*assurance*) disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai sudah baik demikian juga dalam melakukan pelayanan, pegawai kesehatan dapat memberikan pelayanan yang tepat. Sedangkan pada indikator lain yaitu bukti langsung (*tangible*), prasarana atau fasilitas pelayanan kesehatan masih kurang memadai ditandai beberapa peralatan kesehatan yang rusak seperti incubator yang bayi yang rusak dan belum lengkapnya penunjang diagnostik walaupun lingkungan UPT Puskesmas Tarogong cukup rapi dan bersih begitu pula penampilan pegawai yang rapi dan bersih. Pada indikator kehandalan (*reliability*), pelayanan di UPT Puskesmas Tarogong sudah sesuai dengan standar operasional prosedur tetapi masyarakat masih kurang informasi mengenai persyaratan pelayanan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, walaupun menurut beberapa informan mendapatkan pelayanan dari petugas kurang cepat, tidak

sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan pada indikator empati (*emphaty*), rasa kepedulian belum terdapat pada semua pegawai Puskesmas Tarogong, hanya beberapa pegawai puskesmas yang peduli seperti menanyakan bagaimana hasil pengobatannya, ada kemajuan atau tidak dan lainnya, selebihnya pegawai cenderung bersikap acuh dengan para pasien.

Adanya beberapa faktor penghambat yang peneliti temukan di lapangan diantaranya: Kekurangan fasilitas pelayanan kesehatan misalnya alat-alat penunjang laboratorium diagnostik dan ada beberapa alat-alat kesehatan (Alkes) yang kondisinya sudah tidak memadai untuk digunakan, masyarakat kurang tahu tahapan prosedur yang harus dilalui ketika mendapatkan pelayanan kesehatan petugas pelayanan kesehatan kurang cepat menindaklanjuti informasi yang diberikan kepada pasien, keterlambatan dalam memberikan pelayanan yang disebabkan masih rendahnya rasa tanggung jawab terhadap tugas pekerjaan walaupun sudah dibuatkan pembagian kerja beserta jadwalnya.

5 Rekomendasi

1. Mengajukan penggantian dan penambahan prasarana pendukung pelayanan kesehatan berupa Alkes dan penunjang laboratorium diagnostik.
2. Mensosialisasikan kepada masyarakat standar operasional prosedur pelayanan baik dengan menempelkannya di papan informasi, di ruang-ruang pelayanan maupun menginformasikan melalui website resmi Puskesmas Tarogong.
3. Meningkatkan kinerja pegawai dengan pembenahan sikap dan perilaku pegawai Puskesmas Tarogong agar melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan keikhlasan. Peran pimpinan harus ditingkatkan kembali untuk memberikan motivasi kepada bawahannya agar tetap bekerja secara profesional.
4. Pegawai Puskesmas Tarogong harus saling memberikan contoh untuk selalu melakukan interaksi dengan pasien, sehingga pegawai yang belum melakukan hal tersebut akan melakukannya dan menjadi terbiasa untuk berinteraksi dengan pasien, seperti menegur sapa pasien, bertukar kabar atau sekedar memberikan senyum ramah kepada pasien.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Alamanda, D. T., & Ramdhani, A. (2019). *Strategi Pemasaran*. Universitas Garut.
- Hamdani, N. A., & Ramdhani, A. (2019). *Teori Organisasi*. Karima.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi*. Bumi Aksara.
- Kuriawan, W. A., Alamanda, D. T., Ramdhani, A., & Akbar, G. G. (2019). *Modul Praktika Komputer II*. Universitas Garut.
- Jusman, I. (2016). *Teori Administrasi*. Edisi Ketujuh Belas. Puspaga.

- Mandiri, J. S.-S. N. (2016). Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web. *IJSE- Indonesian Journal on Software Engineering*, 2(1).
- Pasciana, R., Hasyim, S. Bin, & Saripin, S. P. L. (2019). Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Tarogong Kidul Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 11–18.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(02), 13–21.
- Ramdhani, A., Alamanda, D. T., & Amin, A. S. (2010). The Importance of Retail Service Quality and Store Image in Creating Customer Loyalty. *Global Management Conference*.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2016). *Penelitian Pemasaran* (1st ed.). Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung.
- Rustiana, E., Kania, I., Ramdhani, A., & Cupiadi, H. (2019). The Impact of Public Service Quality on Holidays towards Visitors's Satisfaction. *International Conference on Administration Science*, 343(Icas), 80–84. <https://doi.org/10.2991/icas-19.2019.17>
- Safroni, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Prenada Media Group.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
KEP.MEN.PAN.No.63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
KepMenkes RI Nomor 457 Tahun 2014 tentang *Grand Strategy* Depkes RI
Panduan Penulisan Skripsi. 2015. Uniga: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.