

ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM MENDUKUNG PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (STUDI PADA PUSKESMAS DINOYO KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG)

Marsiana Sudarwati, Dewi Citra Larasati

Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

E-mail: marsianasudarwati@gmail.com

Abstract: *Excellent service is a service carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs of recipients of services and the implementation of statutory provisions. The occurrence of employee problems is less consistent with the sequential number of patients in providing maternal and child health services. This study aims to determine the quality of excellent service in supporting maternal and child health services at Dinoyo Health Center. This type of research uses descriptive quantitative. The sampling technique uses Slovin Formula. Data collection techniques with questionnaires, observation and documentation. The measurement scale used the Likert Scale. Data testing is validity test and reliability test. The data analysis technique uses simple regression analysis. The results showed that excellent service tended to be sufficient with a value of 46.96%, and health services tended to be sufficient with a value of 48.11%. There is a significant influence between excellent service in health services which is equal to 45.3%. The results of the analysis prove that the variable Prime Services (X) has a significant influence on the Health Service variable (Y). From the results of a simple regression equation it can be seen that the state of the health service variable (Y) will increase by 45,289 from the beginning.. Based on the regression equation, it was concluded that prime service had a positive effect on maternal and child health services at Dinoyo Health Center.*

Keywords: *Excellent Service, Health Services.*

Abstrak: Pelayanan prima adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.. Terjadinya permasalahan pegawai kurang konsisten terhadap nomor urut antrian pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh simultan pelayanan prima dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Dinoyo. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Skala pengukuran digunakan Skala Likert. Pengujian data yaitu uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima cenderung cukup dengan nilai sebesar 46,96%, dan pelayanan kesehatan cenderung cukup dengan nilai sebesar 48,11%. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima pada pelayanan kesehatan yaitu sebesar 45,3%. Hasil analisis membuktikan bahwa variabel Pelayanan Prima (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Pelayanan Kesehatan (Y). Dari hasil persamaan regresi sederhana dapat dilihat bahwa keadaan konstanta variabel pelayanan kesehatan (Y) akan naik sebesar 45,289 dari semula. Berdasarkan persamaan regresinya, disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Dinoyo.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupannya. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pegawai meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena rendahnya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi dalam pelayanan, kurangnya perhatian pegawai dalam

upaya memperbaiki kualitas pelayanan, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pegawai.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bentuk Pelayanan publik yaitu pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Pada era modern sekarang ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Dengan demikian, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah layanan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan prima dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Muslimah (2001:38), dengan peningkatan kesadaran masyarakat atas haknya untuk mendapatkan pelayanan publik maka Puskesmas dalam satu sisi sebagai organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan profesional. Dengan demikian, Puskesmas harus sudah berorientasi bahwa pasien adalah titik pusat perhatian. Puskesmas sebagai organisasi apabila konsisten dalam melaksanakan pelayanan prima akan menjadi pemenang dalam persaingan.

Pelayanan kesehatan yaitu upaya yang diselenggarakan oleh seseorang atau kerjasama dalam suatu organisasi yang diberikan kepada masyarakat untuk mengobati penyakit. Semua orang mengharapkan Kesehatan Ibu dan Anak untuk meningkatkan generasi masa depan. Ayah dan ibu dalam melaksanakan tanggungjawab sebagai orang tua harus mampu memenuhi tugas sebagai pendidik. Pelayanan prima di Puskesmas merupakan pelayanan bermutu tinggi yang diberikan pada pasien berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan pasien kepada Puskesmas. Pihak instansi pemerintah untuk mencapai pelayanan prima harus memiliki keterampilan tertentu, seperti tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya secara detail, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, serta mampu menangani keluhan masyarakat dengan profesional. Pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan publik sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan publik (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggungjawab, dan kenyamanan.

Dari dahulu hingga sekarang ini masalah kesehatan ibu dan anak masih kurang diperhatikan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu, situasi, dan kondisinya. Permasalahan kesehatan ibu dan anak sangat perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi generasi muda yang akan terbentuk.

Kesehatan masyarakat adalah suatu ilmu seni yang bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit, memperpanjang umur, meningkatkan kesehatan melalui usaha-usaha kesehatan masyarakat. Para peneliti sedang mencoba untuk mencari tahu mengapa dan bagaimana mencegah kelahiran prematur. Tetapi para ahli setuju bahwa wanita perlu lebih sehat sebelum hamil. Dengan mengambil tindakan terhadap masalah kesehatan dan risiko sebelum kehamilan, maka akan dapat mencegah masalah yang mungkin mempengaruhi kesehatan ibu atau bayi.

Masalah pelayanan prima yang terjadi di Indonesia merupakan masa krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Gejala ini mulai tampak dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai adanya protes dan

demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat ataupun daerah. Penyelenggaraan pelayanan prima yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas pada tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pada Puskesmas Dinoyo tahun 2016 dalam proses pelayanan prima masih terjadi permasalahan yaitu pegawai kurang konsisten terhadap nomor urut antrian pasien dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Masalah pelayanan tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya masalah dalam input maupun proses pemberian pelayanan itu sendiri. Dukungan dan komitmen birokrasi dalam pelayanan prima meliputi : kejelasan, konsistensi, komunikasi dan komitmen. Namun, aparat birokrasi pada Puskesmas Dinoyo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum bersikap konsisten untuk melaksanakan aturan. Prosedur pelayanan belum konsisten dengan kenyataan dan harapan masyarakat.

Dari uraian diatas, maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM Mendukung PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (Studi Pada Puskesmas Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh simultan pelayanan prima dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Dinoyo.

Ratminto (2017:5), Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 (Kemenpan, 2003:3) menjelaskan setidaknya ada 10 indikator atau prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan

Prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan agar lebih maksimal dan berhasil. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial ekonomis. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu atau keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatan dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur penyelenggaraan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Indikator pelayanan kesehatan di puskesmas terdiri dari :

1. Kondisi bangunan puskesmas
2. Ketersediaan listrik 24 jam
3. Alat kesehatan sesuai standar
4. Kecukupan sarana komputer
5. Pelaksanaan perencanaan
6. Pelaksanaan upaya kesehatan pilihan
7. Pelaksanaan UKBM
8. Pertemuan berkala lintas sektor
9. Persentase penduduk miskin ditangani
10. Cakupan desa siaga aktif
11. Ketersediaan dan kecukupan air bersih
12. Kecukupan tenaga kesehatan
13. Ketersediaan obat sesuai standar
14. Ketersediaan sarana transportasi
15. Kecukupan dana operasional
16. Pelaksanaan upaya kesehatan wajib
17. Rujukan medis dan kesmas
18. Pelaksanaan diskusi kasus (audit kasus)
19. Persentase penduduk ditangani
20. Prosentase kemandirian posyandu

Dari dahulu hingga sekarang ini permasalahan kesehatan ibu dan anak masih kurang diperhatikan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu, situasi, dan kondisinya. Pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah pelayanan kesehatan yang diberikan untuk ibu hamil dan anak-anak posyandu berusia 0-5 Tahun. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 12 ayat 1 telah menetapkan bidang kesehatan merupakan urusan pemerintahan konkuren yang harus dilaksanakan oleh Kabupaten/Kota.

Pengukuran terhadap variabel digunakan Skala Likert. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2011:26).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang yang mempunyai alamat di Jl. Mayjend M. T. Haryono Gang IX No. 13, Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Skala pengukuran digunakan Skala Likert. Pengujian data yaitu uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi sederhana .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Dinoyo bertekad memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dengan mengutamakan kepuasan dan keselamatan pengguna layanan sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku melalui implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, serta senantiasa melakukan perbaikan berkesinambungan dengan :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, melalui standard mutu layanan, kelengkapan sarana, dan profesionalisme sumber daya manusia.
2. Meningkatkan pencapaian target seluruh program kesehatan yang ada di Puskesmas.
3. Membina kemandirian masyarakat untuk hidup sehat dan berwawasan sehat secara merata.

Pelayanan yang dilakukan dalam ruang KIA yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pasien adalah kegiatan penatalaksanaan kepada pasien KIA dan KB dalam bentuk anamnese, pemeriksaan fisik, tindakan medis, rujukan medis, dan peresepan.
2. Petugas pemeriksa adalah petugas yang berkompoten memeriksa pasien di unit KIA/ KB.
3. Pemeriksaan Ibu Nifas adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas kesehatan kepada pasien sesudah persalinan untuk memonitor gejala – gejala yang mungkin menunjukkan komplikasi dalam waktu nifas yaitu kurang lebih 24 jam pertama sesudah melahirkan sampai hari ke 10 serta minggu ke 6 sesudah melahirkan.
4. Pemeriksaan ibu menyusui adalah pemeriksaan yang dilakukan pada ibu nifas sampai usia bayi 6 bulan untuk memonitor pemberian ASI eksklusif sampai umur 2 tahun terus diberikan.
5. Pemeriksaan bayi adalah Upaya kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan bayi. Semua bayi harus diperiksa secepatnya sesudah dilahirkan untuk mengetahui ada tidaknya luka pada waktu dilahirkan atau kelainan-kelainan bawaan.

Ruang KIA terdiri dari pelayanan anak sehat dan anak sakit. Anak sakit diberikan pelayanan oleh tenaga medis dan paramedik handal menggunakan MTBS/ MTBM (Manajemen Terpadu Balita Sakit / Manajemen Terpadu Bayi Muda), termasuk pemeriksaan ibu menetek sakit. Pada pelayanan anak sehat, petugas siap memberikan 5 imunisasi dasar (Hepatitis B, BCG, DPT, Polio dan Campak) yang pasti menggunakan jarum steril baru setiap anak.

Ruang KIA memberikan pelayanan berupa pemeriksaan kehamilan secara komprehensif terintegrasi dengan program PMTCT (*Prevention Mother To Child Transmition*), serta selalu melakukan *screening* dan memberikan imunisasi TT agar semua WUS termasuk ibu hamil mendapatkan perlindungan diri yang aman dengan TT *longlife*. Adapun Prosedur Kerja Pelayanan Ruang KIA antara lain:

1. Petugas menerima Rekam medis KIA dari petugas Bagian pendaftaran dan rekam medis.
2. Petugas memanggil pasien berdasar nomor urutan .

3. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan identitas dalam rekam medis.
4. Bila tidak sesuai, konfirmasi ulang ke bagian pendaftaran dan rekam medis, sampai terjadi kesesuaian.
5. Bila identitas sesuai dengan rekam medis, dilanjutkan
 - a. Anamnesa
 - b. Menimbang berat badan ibu dan anak
 - c. Pemeriksaan fisik ibu dan anak
 - d. Menegakkan diagnosis
 - e. Tindakan medis untuk ibu dan anak (Imunisasi) bila diperlukan
 - f. Seluruh hasil dari kegiatan tersebut dicatat dalam rekam medis.
6. Apabila pasien memerlukan rujukan, dilakukan kegiatan rujukan.
 - a. Rujukan eksternal bila pasien dirujuk ke luar puskesmas (RSUD, RSUP).
 - b. Rujukan Internal bila pasien dirujuk ke sub unit lain dalam puskesmas (misal Laboratorium, Ruang Kesehatan Gigi, Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Gizi).
7. Apabila pasien memerlukan obat diberikan resep obat.
8. Pasien membayar biaya tindakan dikasir.
9. Petugas mencatat hasil kegiatan pelayanan pada buku Rekam Medis dan Catatan KIA.

Pengaruh sinkronisasi Pelayanan Prima dapat dikatakan berpengaruh terhadap Pelayanan Kesehatan. Hal tersebut terbukti dengan adanya hubungan yang signifikan antar variabel sebagaimana yang ditampilkan pada tabel analisis regresi sederhana. Berdasarkan rumusan masalah, variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis jawaban responden yang sudah dilakukan peneliti dalam mengungkap pengaruh pelayanan prima terhadap pelayanan kesehatan adapun hasil analisisnya tersebut sebagai berikut:

Pelayanan Prima dan Pelayanan Kesehatan

- a. Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini aspek yang lebih ditekankan yaitu pelayanan prima dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA). Untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu pekerjaan maka dapat dilihat dari indikator-indikator yang muncul digunakan dalam pengukuran pelayanan prima tersebut. Variabel diukur berdasarkan 10 indikator yaitu: (1). Prosedur pelayanan; (2). Kejelasan pelaksanaan pelayanan publik; (3). Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang singkat; (4). Produk pelayanan publik; (5). Proses dan produk pelayanan publi memberikan rasa aman dan dan kepastian hukum; (6). Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik; (7). Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika); (8). Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan tekhnologi telekomunikasi dan informatika; (9). Sikap pemberi pelayanan; (10). Lingkungan pelayanan. Berdasarkan

tanggapan responden terhadap variabel pelayanan prima (X), maka diketahui bahwa pelayanan prima pada Puskesmas Dinoyo memiliki kecenderungan sesuai dengan persentase 46,96%.

- b. Pelayanan kesehatan yaitu upaya yang diselenggarakan oleh seseorang atau kerjasama dalam suatu organisasi yang diberikan kepada masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan mengobati penyakit. Variabel diukur berdasarkan 20 indikator sebagai berikut : (1). Kondisi bangunan puskesmas; (2). Ketersediaan listrik 24 jam; (3). Alat kesehatan sesuai standar; (4). Kecukupan sarana komputer; (5). Pelaksanaan perencanaan; (6). Pelaksanaan upaya kesehatan pilihan; (7). Pelaksanaan UKBM; (8). Pertemuan berkala lintas sektor; (9). Persentase penduduk miskin ditangani; (10). Cakupan desa siaga aktif; (11). Ketersediaan dan kecukupan air bersih; (12). Kecukupan tenaga kesehatan; (13). Ketersediaan obat sesuai standar; (14). Ketersediaan sarana transportasi; (15). Kecukupan dana operasional; (16). Pelaksanaan upaya kesehatan wajib; (17). Rujukan medis dan kesmas; (18). Pelaksanaan diskusi kasus (audit kasus); (19). Persentase penduduk ditangani; (20). Prosentase kemandirian posyandu. Berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel pelayanan kesehatan (Y), maka diketahui bahwa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Dinoyo memiliki kecenderungan sesuai dengan persentase 48,11%.

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Pelayanan Kesehatan

Hasil analisis membuktikan bahwa variabel Pelayanan Prima (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Pelayanan Kesehatan (Y). Dari hasil persamaan regresi sederhana dapat dilihat bahwa keadaan konstant variabel pelayanan kesehatan (Y) akan naik sebesar 45,289 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel X sebesar 0,924 menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan prima mempunyai pengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan (Y) pada Puskesmas Dinoyo karena nilainya tidak negatif. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan 1% variabel independen Pelayanan Prima maka variabel dependen Pelayanan Kesehatan akan naik sebesar 0,924. Berdasarkan persamaan regresinya, disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak pada Puskesmas Dinoyo.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, pelayanan prima cenderung sesuai dengan persentase 46,96% serta berpengaruh dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) pada Puskesmas Dinoyo dengan persentase 45,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi 3)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Creswell. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Denhardt, Denhardt.2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul : Kreasi Wacana
- Daryanto, dkk. 2015. *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2014*. Yogyakarta : Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta : GP Press
- Ibnu, dkk. 2009. *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : UGM PRESS
- Muslimah. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Gria Media Prima

- Martono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisa Isi dan Analisis Data Sekunder*. Yogyakarta : Rajawali Press
- Mukarom, Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Mukarom, Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ridwan. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa Cendaka
- Rosidi. 2013. *Perumusan Masalah*. Bandung : Pustaka Jaya
- Ratminto. 2017. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Stoke. 2007. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta : PT Reflika Aditama
- Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV Mitra Malang
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sani. 2016. *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo
- Skripsi, *Akuntabilitas Pelayanan Prima di Kecamatan Bumiaji Kota Batu* : Exnasiun Mai Silalahi, Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2018
- Skripsi, *Analisis Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama Ditinjau Dari Perspektif Pelayanan Prima*. Silvia Tuti, Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2017
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Prima
- Peraturan Bersama Sekretaris Jendral Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dan Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor HK.01.08/III/980/2017 Tahun 2017
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan