

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir

Siti Zubaidah¹, Harapan Tua²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau

Email: siti.zubaidah0513@student.unri.ac.id

Abstrack: *Permenkes No. 75 of 2014 explains that the subsystem of health efforts makes Puskesmas as the vanguard of basic health care. In the conditions of the Covid-19 pandemic, the program of activities carried out by the Kubu Babussalam Health Center did not run well, inpatient and outpatient visits in the Covid-19 pandemic conditions were significantly reduced from the previous year. To carry out various services that have been determined, the Kubu Babussalam Health Center is expected to be as effective as possible in providing health services so that the community's desire to get good service is carried out. The purpose behind this research is to analyze the effectiveness of health services during the Covid-19 pandemic and the factor that affect the effectiveness of health services at the Kubu Babussalam Puskesmas. The theory used in this study is service effectiveness (Siagian in Nashar, 2020:10) namely timeliness, accuracy, and service delivery style. The research method is a qualitative method through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the effectiveness of health services at the Kubu Babussalam Health Center based on these indicators has been running well, but in its implementation it has not been effective because there are factors that affect health services, namely health resources, public awareness, facilities and infrastructure.*

Keywords: *Effectiveness; Health services*

Abstrack: Permenkes No. 75 Tahun 2014 menjelaskan bahwa subsistem upaya kesehatan menjadikan Puskesmas sebagai garda depan penyelenggaraan kesehatan dasar. Dalam kondisi pandemi Covid-19, program kegiatan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Kubu Babussalam tidak berjalan dengan baik, kunjungan rawat inap dan rawat jalan dalam kondisi pandemi Covid-19 berkurang cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Untuk melakukan berbagai pelayanan yang telah ditetapkan, maka Puskesmas Kubu Babussalam diharuskan bisa seefektif mungkin dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik terlaksanakan. Tujuan di balik penelitian ini adalah untuk menganalisa efektivitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan (Siagian dalam Nashar, 2020:10) yakni ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan. Metode penelitian yaitu metode kualitatif melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kubu Babussalam berdasarkan indikator tersebut telah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya belum efektif karena ada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan yaitu sumber daya kesehatan, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana.

Kata kunci: Efektivitas; Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat upaya mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan semakin tingginya pendidikan masyarakat dan meningkat status sosial ekonominya, maka kebutuhan dan tuntutan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat dan berkeinginan kembali terhadap institusi yang memberikan pelayanan yang terbaik. Upaya

memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan kesehatan pemerintah menerbitkan Permenkes No. 75 Tahun 2014 menjelaskan bahwa subsistem upaya kesehatan menjadikan Puskesmas sebagai garda depan penyelenggaraan kesehatan dasar. Dengan adanya Peraturan pemerintah ini tentu menjadi acuan untuk seluruh Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pemerintah membangun Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dengan maksud memudahkan seluruh lapisan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Puskesmas juga sebagai sarana untuk pengaplikasian dari program kesehatan yang telah direncanakan oleh pemerintah, puskesmas memberikan pelayanan diantaranya bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis dan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dalam batas kemampuan dan sarana yang disediakan oleh Puskesmas.

Semenjak adanya kasus Covid-19 yang menyebar diseluruh Indonesia, menimbulkan kecemasan bagi masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama yang sangat penting harus cepat melakukan prevensi, dekteksi dan respon didalam pencegahan dan pengendalian Covid-19. Hal tersebut merupakan bagian yang harus dilakukan dengan bersama agar dapat mengendalikan kasus Covid-19. Puskesmas harus mampu mengelola, memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien dalam memutuskan rantai penularan, baik bagi individu, keluarga dan masyarakat.

Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan konseling kesehatan, pelayanan laboratorium, dan pelayanan program lainnya. Sebagai penyedia fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat, manajemen Puskesmas harus dapat menciptakan serta mendorong pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, baik itu dari segi pelayanan, kinerja pegawai, persediaan obat-obatan dan alat-alat medis yang memadai serta kegiatan operasional lainnya dalam kondisi pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam masih menemukan beberapa kekurangan yakni adanya petugas kesehatan yang kurang disiplin datang terlambat datang dan keluar istirahat sebelum pekerjaannya selesai, terdapat pegawai/staff berkerumun dalam satu ruangan pada pandemi Covid-19, penjeguk pasien diruang rawat inap melebihi dari dua orang, tidak adanya tergunan atau batasan dari petugas kesehatan dan selama pandemic Covid-19 penujung rawat jalan maupun rawat jalan di Puskesmas menurun signifikan dari tahun-tahun sebelumnya.

Tabel 1. Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap

No.	Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap
1.	2016	7.779	1.019
2.	2017	3.793	1.103
3.	2018	2.829	1.061
4.	2019	2.766	1.318
5.	2020	1.959	767

Sumber: *Profil Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Tahun 2016-2020*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dalam kondisi pandemic Covid-19 kunjungan rawat jalan maupun rawat inap di Puskemas Kecamatan Kubu Babussalam mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Hal tersebut terjadi dikarenakan kekhawatiran masyakat yang beranggapan jika berobat ke Puskesmas akan terpapar Covid-19. Dengan adanya Permenkes No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada

Standar Minimal Bidang Kesehatan, Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik meskipun dalam masa Pandemi Covid-19 di wilayah kerjanya. Mengenai permasalahan yang diatas, peneliti mengkaji bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Creswell (2013:4-5), penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Alasan menggunakan metode kualitatif agar peneliti dapat lebih mendalam melihat proses pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir melalui pengumpulan data metode penelitian kualitatif.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus yang merupakan rancangan penelitian yang ditemukan banyak bidang, dimana peneliti mengembangkan analisis mendalam suatu kasus, sering kali program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu individu atau lebih dengan menggambarkan data yang ada diberbagai sumber serta menghubungkan fenomena-fenomena sosial dan menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam

Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam merupakan Puskesmas rawat inap yang berada di Kecamatan Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir, tepatnya di Desa Rantau Panjang Kiri, yang dikelilingi oleh 12 desa yaitu desa Teluk Nilap, Sungai Majo, Rantau Panjang Kiri Hilir, Jojol, Sungai Pinang, Sungai Panji-Panji, Pulau Halang Belakang, Pulau Halang Muka, Sungai Majo Pusako, Pulau Halang Hulu, Teluk Nilap Jaya. Puskesmas sebagai pelayan pertama yang sangat penting harus cepat melakukan prevensi, deteksi dan respon dalam upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 di daerah kerjanya. Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas dalam pencegahan yakni melakukan perubahan alur pelayanan baik didalam gedung maupun di luar gedung. Ada beberapa masalah yang di dapati dari Puskesmas dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 sumber daya kesehatan yang kurang, sarana dan prasana yang belum memadai serta peran masyarakat yang kurang. hal ini menimbulkan ketidak efektifan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik semestinya dalam membangun wilayah yang sehat.

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir

Efektivitas adalah suatu ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program atau misi dari suatu organisasi yang sesuai dengan target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah ditetapkan. Adapun efektivitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan dimana tujuan yang ingin dicapai yaitu memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, diselenggarakan secara tepat waktu dan manfaatnya secara nyata dapat dirasakan oleh perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat di wilayah kerja Puskesmas. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan ini, penelitian melakukan wawancara kepada

informan dengan menggunakan 3 indikator menurut (Siagian dalam Nashar, 2020:10) diantaranya yaitu ketepatan waktu, kecermatan, gaya pemberian pelayanan. Berikut penjelasannya:

Ketepatan Waktu

Bertindak dengan cepat dalam pelayanan kesehatan yang dimaksud yaitu pegawai ataupun tenaga medis selalu mengutamakan kesembuhan pasien dengan melakukan tindakan penanganan medis dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Tindakan yang tepat dalam mengambil keputusan pelayanan dan tindakan kesehatan yang mendadak terhadap perubahan-perubahan lingkungan eksternal dengan melakukan perubahan terhadap lingkungan internalnya. Dalam hal ini bentuk ketepatan waktu yang dilakukan oleh Puskesmas yakni memodifikasi ruang, membagi petugas kesehatan agar bisa berkerja sama dengan di gugus tugas, edukasi dan sosialisai mencegah Covid-19.

Kecermatan

Kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan intruksi dan waktu yang telah ditetapkan dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat yang berobat tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan pegawai maupun tenaga medis kepada setiap masyarakat yang datang berobat. Masyarakat adalah sebagai subyek pelayanan dan berhak menentukan pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai dengan masalah yang dihadapinya. Dalam hal ini petugas kesehatan di Puskesmas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menangani pasiennya sesuai dengan harapan masyarakat senantiasa siaga dan tanggap sebagaimana tanggungjawabnya sebagai pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan dan melaksanakannya dengan baik meskipun dalam masa pandemic Covid-19.

Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan ini dilihat dari cara dan kebiasaan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat hal tersebut tidak terlepas dari norma yang berlaku di Puskesmas yakni disiplin kerja, transparansi, adanya kesamaan hak kepada pengguna pelayanan, dan kenyamanan. Berikut penjelasannya:

1) Disiplin kerja

Disiplin kerja merupakan salah satu indikasi terhadap kinerja pegawai sekaligus sebagai tolak ukur untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi. Disiplin merupakan faktor penting untuk mengaktualisasi visi dan misi organisasi, karena tanpa disertai disiplin kerja yang tinggi niscaya hasil yang dicapai tidak akan kurang optimal. Dalam hal ini disiplin kerja pegawai/staff di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam dari aspek ketaatan dan kepatuhan dalam memanfaatkan jam kerja belum sepenuhnya efektif. Karena masih ditemui sebagian kecil pegawai kurang menaati dan mematuhi norma-norma yang telah berlaku di Puskesmas. Seharusnya petugas kesehatan dalam masa pandemic Covid-19 harus lebih mendisplinkan pekerjaannya, agar tanggung jawab dalam membatasi penyebaran dan penularan kasus Covid-19 di wilayah kerjanya berjalan dengan maksimal.

2) Transparansi

Dalam menunjukkan transparansi ada dua hal yang termasuk dalam kategori tersebut yang pertama adalah keterbukaan pelayanan yaitu dengan memiliki aturan kerja yang jelas, ringkas, dan tuntas sehingga bisa dipahami sasaran pelayanan. kedua keterbukaan dalam memberikan informasi kepada setiap masyarakat yang berobat ke Puskesmas. Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam dalam pelaksanaan program kegiatan operasional kesehatan yang ditetapkan pemerintah berdasarkan anggaran pendapatan belanja daerah dan untuk menunjukkan

keterbukaan pelayanan kesehatan juga didukung dengan informasi-informasi yang diberikan oleh Puskesmas apakah sudah sesuai dengan keinginan masyarakat atau belum. Mengenai transparansi terhadap informasi yang diberikan pihak Puskesmas dalam hal ini puskesmas belum dapat mewujudkan dengan baik karena kurangnya sarana yang disediakan pihak Puskesmas untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Hal tersebut perlu ditambahkan pihak Puskesmas dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan membuat *website* resmi Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam.

3) Adanya kesamaan hak kepada pengguna pelayanan

Adanya kesamaan hak kepada pengguna pelayanan yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap pasien atau masyarakat yang berobat baik rawat jalan maupun rawat inap di Puskesmas tanpa melihat status, jenis kelamin, suku, agama maupun ras. Dalam hal ini petugas Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur tanpa melihat perbedaan.

4) Kenyamanan

Kenyamanan berperan penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang mengakses layanan Puskesmas, hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga mendorong pasien atau masyarakat untuk datang kembali ke Puskesmas. Kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik layanan kesehatan, kebersihan dalam suatu ruangan, dan kerapian. Dalam kondisi pandemic Covid-19 kebersihan di Puskesmas sudah memberikan kenyamanan kepada pasien dan masyarakat yang mengakses layanan. Kebersihan yang merupakan salah satu faktor dirasakan dan dapat dilihat serta dinilai oleh pasien atau masyarakat, tempat yang bersih akan memberikan rasa nyaman dan menyehatkan. Ketersediaan tempat duduk adanya televisi dapat digunakan oleh pasien ketika mereka menunggu antrian dan mesti juga adanya pembaharuan yang dilakukan agar meningkatkan kenyamanan.

Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir

Dalam melaksanakan setiap rencana yang telah ditetapkan, tidak dipungkiri bahwa adanya hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya meskipun sudah dilakukan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, menemukan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan efektivitas pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut:

Sumber Daya Kesehatan

Perubahan dan pembenahan dalam sektor sumber daya kesehatan (SDK) harusnya dilaksanakan dengan rinci dan teliti karena sumber daya kesehatan itu sangat penting dalam sebuah organisasi Puskesmas yang mempunyai akal dan rasa. Langkah yang diambil adalah aspek yang dilihat dari basis “karakter” dan “*the right man and the right place*”. sumber daya kesehatan yang kurang dalam suatu Puskesmas akan berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas. Pada suatu organisasi mempunyai tujuan pokok seperti sumber daya manusia yang unggul dan cerdas yang membawa perubahan kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang cerdas memiliki kemampuan dinamis, kreatif, dan kritis, berfikir dan logis dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik. Dalam penelitian ini, Sumber Daya Manusia masih kurang sehingga menjadi salah satu faktor penghambat yang dihadapi oleh Puskesmas Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. Hal tersebut perlunya sumber daya kesehatan yang ahli dibidangnya.

Kesadaran Masyarakat

Kesadaran yang merupakan suatu kepedulian dan perhatian untuk menjadi lebih baik dan termotivasi dalam memperbaiki, mempertahankan, menjaga kesehatan dan kualitas hidup dengan menerapkan pola hidup sehat. Kebiasaan dan perilaku hidup sehat yang harusnya diterapkan dengan baik dalam kehidupan masyarakat dilingkungan sekitarnya. Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak dipungkiri bahwa masyarakat harus ikut andil dalam pelaksanaannya upaya mewujudkan pelayanan yang efektif. Dalam hal ini, kesadaran masyarakat mengenai kesehatan masih kurang. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik mesti adanya kerja sama antara petugas kesehatan dengan masyarakat upaya untuk memutuskan rantai penyebaran Covid-19 agar lingkungan sekitar tetap terjaga dan sehat.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan aspek terpenting dalam mencapai target program kegiatan yang telah direncanakan oleh Puskesmas. Sarana dan prasana ini bagian integral dari keseluruhan yang terpenting mempunyai peran dalam mempermudah aktivitas yang akan dilaksanakan merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam suatu organisasi yakni kelengkapan sarana dan prasana sebagai tolak ukur. Saran dan prasana yang ada di Puskesmas Kubu Babussalam masih belum lengkap hal tersebut menjadi salah satu penghambat dalam keefektifitasan pelayanan kesehatan di Puskesmas, sarana dan prasana sangat dibutuhkan dan sebagai penunjang setiap dalam organisasi untuk dapat menjalankan setiap aktivitas dan mempermudah dalam suatu pekerjaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas pelayanan kesehatan pada masa pandemic Covid-19 di Puskemas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, dalam pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskemas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir sudah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya belum efektif. Hal ini dapat terlihat dari faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskemas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir yaitu sumber daya kesehatan yang masih kurang, dalam suatu organisasi Puskesmas akan berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas, Kesadaran masyarakat kurang akan kesehatan dalam kondisi pandemi Covid-19 juga akan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan maupun lingkungan sekitar. Sarana dan prasarana yang belum lengkap, juga akan menjadi penghambat terhadap program kegiatan yang dilaksanakan. Adapun saran yakni perlu menegakkan disiplin kerja secara adil dan berkoodinir pada masing-masing petugas kesehatan, perlu menyediakan *website* Puskesmas agar masyarakat bisa mengikuti dan mengetahui informasi dari Puskesmas, hubungan yang timbal balik yang diharapkan pada masyarakat agar saling berkerja sama dengan pihak Puskesmas dalam mencegah dan memutuskan rantai penyebaran Covid-19, tersedianya sarana dan prasana serta fasilitas lainnya sebagai penunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas agar terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. 1st ed. edited by Titis Yulianti. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Arifin, Syamsul, Fauzie Rahman, Anggun Wulandari, and Vina Yulia Anhar. 2016. "BUKU AJAR Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan." *Pustaka Banua* (June).
- Budhi Prakoso, Sigit. 2017. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang." *Economics Development Analysis Journal* 4(1):73–81.

- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Madha University Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Pertama. edited by Turi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariadi, Selamat. 2019. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Teluk Bayur Kabupaten Berau Kalimantan Timur". Universitas Terbuka
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. kedua. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Khilya Isna Shofia, Aina, Muchsin Slamet, and Suyeno. 2020. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Ngajuk)." *Jurnal Respon Publik* 14(2):24–34.
- Nashar. 2020. "Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat - Google Books." *Duta Media Publishing* 8. Retrieved (<https://books.google.co.id/books?id=UVQIEAAQBAJ&pg=PA8&dq=Efektivitas+menunju+kkkan+keberhasilan+dari+segi+tercapai+tidaknya+sasaran+yang+ditetapkan.&hl=ban&sa=X&ved=2ahUKEwjg2ZnwrrvzAhXXT30KHU2UAZsQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>).
- Ristyawati, Aprista. 2020. "Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 Oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945." *Administrative Law and Governance Journal* 3(2):240–49. doi: 10.14710/alj.v3i2.240-249.
- Riswandi, Agus, Wina Erwina, and Yulianti. 2018. *Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer*. edited by R. Kustiani. Bandung: PT Lontar Digital Asia.
- Sari, Nur Habiba Febriantika, Slamet Muchsin, and Sunariyanto. 2019. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang)." *Respon Publik* 13(3):113–21.
- Zahwa, Aina. 2017. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal."