
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG KESEHATAN DI PUSKESMAS PAUH KOTA PADANG

The Quality of Public Services in The Health Sector at Puskesmas Pauh Kota Padang

Natasha Klauzia Aksa ¹

Dr. Ria Ariany, M. Si. ²

¹Universitas Andalas, Padang ,
Sumatera Barat, Indonesia

² Universitas Andalas, Padang ,
Sumatera Barat, Indonesia

email: natashaaksa@gmail.com

Abstrak

Pelayanan merupakan usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kesehatan untuk menjaga dan merehabilitas kesehatan masyarakat. Pemerintah mengadakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di setiap Kecamatan. Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan lembaga layanan publik bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh Negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan Puskesmas Pauh Kota Padang. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan koesioner. Secara hasil, bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Pauh masih belum mencapai standar pelayanan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa indicator, yaitu : kurangnya sumber daya, sarana dan prasarana di Puskesmas Pauh.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
Puskesmas

Keywords:

Public Service
Public Health Center

Abstract

Service is the government's effort to meet the needs of the community. One of these services is health services to maintain and rehabilitate public health. The government provides health services that are affordable to the community at Community Health Centers (Puskesmas) located in each sub-district. Community health centers (Puskesmas) are public service institutions in the health sector organized by the State. The purpose of this study is to find out how the services provided by the Pauh City Health Center in Padang. This study uses a qualitative approach using a questionnaire. As a result, the services provided by Puskesmas Pauh still have not reached the maximum service standard. This is caused by several indicators, namely: lack of resources, facilities and infrastructure at Puskesmas Pauh.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kesehatan untuk menjaga dan merehabilitas kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan akan kesehatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan secara bertanggung jawab dan tidak deskriminatif

sehingga penerima layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, Pemerintah mengadakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di setiap Kecamatan. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-

tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75, 2014).

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenpan RB No. 25, 2004). Menurut Ratminto & Winarsih (2010) menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya". Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan

tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan tersebut biasa disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) meliputi:

1. Prosedur layanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk layanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Dengan adanya standar pelayanan tersebut, penyedia layanan nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dalam mengukur kualitas suatu pelayanan publik berdasarkan dimensi kualitas layanan, setidaknya terdapat 9 (sembilan) dimensi kualitas layanan seperti yang disampaikan Zeithmal dkk. sebagaimana dikutip Hendroyono (2005), yaitu :

1. Acces
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Competence
5. Courtesy
6. Communication
7. Credibility
8. Security
9. Understanding knowing the citizen.

Sedangkan menurut Parasuraman et al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (dalam Tjiptono, 2003) kelima dimensi tersebut mencakup :

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Empati
4. Bukti fisik

5. Jaminan

Peranan puskesmas merupakan unit yang penting yang perlu dilakukan secara berkualitas agar terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. SDM atau tenaga kesehatan di Puskesmas berperan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan. Dalam peran tersebut diharapkan agar tugas pokok dan fungsi (tupoksi) tenaga kesehatan sesuai dengan pendidikan dan keterampilan yang mereka miliki. Oleh sebab itu, untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pauh maka dilakukan penelitian.

METODOLOGI

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1992:21) bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diamati.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Puskesmas Pauh Kota Padang. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa peneliti dapat memperoleh data penelitian yang bersifat primer dan sekunder. Dengan jangka waktu penelitian yaitu 10 Mei 2023-8 Juni 2023.

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh. Populasi yang akan digunakan adalah pasien atau masyarakat yang pernah berobat. Kategori responden yang dipilih peneliti untuk mengisi kuesioner adalah pasien yang sudah sembuh atau masyarakat yang pernah berobat.

Sampel adalah bagian penting untuk jumlah dan karakteristik yang dipindahkan oleh populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian adalah 10 orang

masyarakat yang pernah berobat pada Puskesmas Pauh. Penyebaran Koesioner dilakukan di wilayah sekitaran Puskesmas Pauh.

4. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk data primer menurut (Sugianto, 2017), data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Dalam penelitian ini, data primer merupakan hasil data dari petugas Puskesmas Pauh dan pasien.

Sedangkan data sekunder digunakan sebagai data pelengkap untuk data primer yang berhubungan sama masalah yang diteliti. Menurut (Sugianto, 2017), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan dari laporan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi lapangan. Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan objek penelitian secara langsung dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang objektif mengenai perkembangan fenomena yang diteliti melalui penggunaan daftar catatan mengenai fenomena awal penelitian (Olsson, 2008). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data observasi dilakukan dengan mengunjungi tempat penelitian yaitu Puskesmas Pauh.

Sedangkan wawancara merupakan proses komunikasi antara penelitian dengan sumber data dalam rangka menggali data yang bersifat word view untuk mengungkapkan makna yang terkandung dari masalah-masalah yang diteliti (Rukajat, 2018). Wawancara dilakukan kepada pemberi layanan dan penerima layanan pada Puskesmas Pauh.

Selanjutnya melakukan studi lapangan. Studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan

menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner untuk variabel bebas (X) dan variabel tidak bebas (Y) ditujukan kepada seluruh masyarakat yang pernah berobat ke Puskesmas Pauh. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan Skala Likert, yang di ranking menjadi skala ordinal. Hasil atau jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative.

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat baik	5
2	Baik	4
3	Cukup baik	3
4	Buruk	2
5	Cukup buruk	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Puskesmas

Puskesmas Pauh didirikan pada bulan Juli Tahun 1986 dan pada waktu berdirinya Puskesmas Pauh adalah berupa Pustu dengan wilayah kerja 13 kelurahan. Namun Pada Tahun 2004 terjadi lagi perubahan wilayah di Kota Padang dan Puskesmas Pauh juga terkena imbas dari perubahan wilayah tersebut sehingga wilayah kerja Puskesmas Pauh menjadi 9 kelurahan hingga saat ini. Untuk meningkatkan pelayanan maka Puskesmas Pauh mendirikan Puskesmas Rawatan yang terealisasi pada Bulan April 2007 dengan kondisi dan fasilitas yang sangat sederhana dan SDM yang seadanya.

Visi dan Misi

Visi "Puskesmas yang bermutu dalam pelayanan guna mewujudkan masyarakat yang sehat, mandiri, berkualitas dan berkeadilan tahun 2023".

Misi :

1. Mewujudkan kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan
2. Meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan harapan masyarakat
3. Mendorong kemandirian untuk hidup sehat bagi seluruh anggota keluarga dan masyarakat
4. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat, lintas sektor dan swasta
5. Menjadi puskesmas pendidikan yang bermutu, tempat kerja yang aman, nyaman, sejahtera serta tempat kebanggaan bagi staf untuk berkarya dan berprestasi.

Aturan

Aturan dalam pelayanan puskesmas Pauh

1. Jam operasional

Puskesmas pauh memiliki jam operasional tetap dimana mereka melayani pasien dari jam 08:00 pagi sampai jam 04:00 sore mulai dari hari senin sampai hari jumat.

2. Pendaftaran

Pasien harus mendaftar terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan di puskesmas pauh. Dengan mengambil nomor antrian terlebih dahulu di bagian administrasi, selanjutnya mengisi formulir yang disediakan oleh puskesmas.

3. Antrian dan waktu tunggu

pasien akan di beri nomor antrian dan harus menunggu giliran mereka untuk menerima pelayanan di kursi yang telah disediakan. waktu tunggu nya dapat bervariasi tergantung pada kepadatan kunjungan dan jenis pelayanan yang di butuhkan.

4. Identifikasi pasien

Struktur Organisasi dan Tupoksi

Semua tenaga kesehatan tersebut diatas menempati posisi sesuai tupoksinya masing - masing, posisi tersebut terangkum dalam struktur organisasi yang telah dibuat berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, dimana susunannya adalah sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas
2. Kasubag.Tata Usaha
3. Penanggung jawab UKM dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
4. Penanggung jawab UKP , Kefarmasian dan Laboratorium
5. Penanggung jawab jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan Kesehatan

Jenis Pelayanan

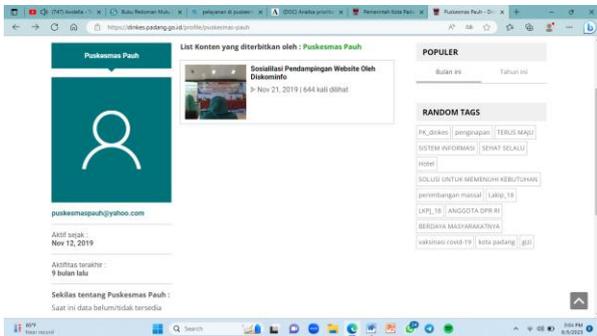
No	Jenis Pelayanan Dasar	Target Tahun		/ Total	
		Absolute	%	Capaian	5
1	Pelayanan kesehatan ibu hamil	868	100	855	98,50
2	Pelayanan kesehatan ibu bersalin	868	100	868	99,70
3	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	518	100	518	100
4	Pelayanan kesehatan balita	1822	100	1738	95,39
5	Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	1524	100	1524	100
6	Pelayanan	30.675	100	30.675	100

	kesehatan pada usia produktif		0		
7	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	2373	100	2373	100
8	Pelayanan kesehatan pada penderita hipertensi	2795	100	2.493	89,19
9	Pelayanan kesehatan pada penderita diabetes mellitus	896	100	825	92,08
10	Pelayanan kesehatan pada orang dengan gangguan jiwa berat	143	100	121	84,62
11	Pelayanan kesehatan orang terduga tuberculosis	1202	100	836	100
12	Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia	1819	100	1706	100

	(HIV)				
--	-------	--	--	--	--

Tabel 1

Website Puskesmas Pauh



Gambar 2

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan koesiner yang telah disebarakan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, diperoleh hasil sebagaimana yang disajikan.

NO	PERTANYAAN	RESPONS				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Buruk	Sangat Buruk
1	Bagaimana penilaian Anda terhadap keramahan staf medis yang memberikan pelayanan?		3	7		
2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan untuk mendapatkan jadwal		10			

	pemeriksaan di puskesmas?					
3	Apakah staf pendaftaran memberikan informasi yang jelas dan membantu dalam proses pendaftaran?		8	2		
4	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pemeriksaan oleh dokter atau tenaga medis?		3	7		
5	Apakah Anda merasa dokter atau tenaga medis memberikan penjelasan yang memadai tentang diagnosis, pengobatan, atau prosedur medis yang Anda jalani?		5	5		
6	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan		3	7		

	n dokter atau tenaga medis dalam mendengarkan keluhan dan kebutuhan Anda?					
7	Apakah Anda merasa obat-obatan yang diberikan di puskesmas cukup lengkap dan tersedia?		2	8		
8	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan fasilitas di puskesmas, seperti ruangan, toilet, dan area umum?		2	7		
9	Apakah Anda merasa privasi Anda terjaga selama pemeriksaan atau perawatan di puskesmas?		8	2		
10	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan dan		3	7		

	fungsi peralatan medis di puskesmas?					
11	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh puskesmas?		5	5		
12	Apakah Anda puas dengan pelayanan yang Anda terima di puskesmas?		5	5		

tabel 2

Berdasarkan hasil koesioner yang disebarakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pauh masih belum mencapai standar pelayanan maksimal. Hal tersebut terjadi karena kekurangan sumber daya dan sarana dan prasarana masih kurang memadai.

Identifikasi Penggunaan Layanan

Dalam penggunaan layanan di puskesmas pauh di dominasi oleh penduduk Kecamatan Pauh. Terutama yang berada disekitar puskesmas. Pada observasi kami menemukan sebagian besar yang menerima pelayanan adalah orang tua dan anak-anak. Karena orang tua dan anak-anak sangat rentan terkena penyakit. Sebagian dari penggunaan layanan tersebut menggunakan BPJS.

Pelayanan yang Diberikan

Pelayanan di Puskesmas Pauh Kota Padang belum dilakukan secara digital, namun Puskesmas Pauh untuk efisiensi kerja, unit ini menerapkan pendaftaran untuk berobat secara online melalui via Whats App. Puskesmas Pauh juga memiliki website yang hanya berisi profil Puskesmas Pauh saja. Website tersebut tidak membantu dalam memberikan layanan kepada pasien. Pihak Puskesmas menginformasikan bahwa mereka memiliki website yang hanya bisa diakses oleh pihak puskesmas saja. Website tersebut berguna untuk menginput data terkait Puskesmas Pauh. Pelayanan yang masih belum dilakukan secara digital ini kemungkinan dikarenakan karena kurangnya tenaga kerja dan sarana prasarana yang belum memadai untuk melakukan pelayanan digital. Dikarenakan mayoritas kalangan yang datang ke puskesmas ini adalah paruh baya, hal ini akan membuat mereka kesulitan jika pelayanan dilaksanakan secara digital.

Disiplin Kerja

Berdasarkan observasi yang sudah lakukan, disiplin kerja pegawai puskesmas bisa dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa pegawai yang datang tepat pada waktunya dan bekerja sesuai jadwal yang telah ditentukan. Namun tidak dipungkiri masih ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat pada waktunya. Selain itu juga dapat dilihat dari bagaimana pegawai memberikan pelayanan kepada pasien kurang maksimal dalam memberikan layanan. Pegawai tersebut tidak menggunakan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).

Budaya Penggunaan Layanan

1. Pemahaman tentang peran Puskesmas. Puskesmas dianggap sebagai sumber utama perawatan kesehatan dan tempat untuk mendapatkan pengobatan dasar, konsultasi medis, vaksinasi, dan pelayanan kesehatan lainnya.

2. Preferensi untuk mencari perawatan medis yang terjangkau. Ini karena biaya layanan di Puskesmas sering kali lebih terjangkau dibandingkan dengan fasilitas kesehatan swasta.
3. Pola kunjungan saat sakit. Banyak masyarakat cenderung mengunjungi Puskesmas ketika mereka mengalami sakit atau masalah kesehatan yang lebih ringan. Puskesmas sering kali menjadi tempat pertama yang dikunjungi sebelum merujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lebih tinggi jika diperlukan.

Penting bagi Puskesmas dan pihak terkait untuk memahami budaya pengguna layanan di masyarakat setempat. Dalam hal ini, upaya kolaboratif antara Puskesmas, masyarakat, dan pihak terkait lainnya dapat membantu membangun hubungan yang kuat, meningkatkan aksesibilitas, dan menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan budaya pengguna layanan di Puskesmas.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Pauh masih belum mencapai standar pelayanan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa indikator, yaitu : kurangnya sumber daya, sarana dan prasarana di Puskesmas Pauh.

Kurangnya sumber daya dan sarana prasarana yang belum memadai. Untuk menunjang pelayanan kesehatan, Puskesmas Pauh didukung oleh prasarana yang cukup memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas, namun masih terdapat berbagai kekurangan yang akan diupayakan pengadaannya pada tahun mendatang melalui perencanaan tingkat puskesmas.

Tenaga pelaksana pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pauh sudah mendapatkan pelatihan yang rutin dilakukan setiap tahun yang diadakan oleh Dinas

Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, Dinas Kesehatan Kota Padang, dan Puskesmas Pauh.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh sudah mempunyai SOP dan sudah dijalankan sesuai SOP yang tersedia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang ikut dalam melakukan observasi ke Puskesmas Pauh. Tidak lupa pula untuk dosen yang mengampu mata kuliah Pelayanan Publik yang memberikan pengarahannya dan bimbingan dalam melakukan observasi tersebut. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Puskesmas Pauh yang telah bersedia menjadikan obyek penelitian dalam penyusunan tulisan ini.

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141
- Erlianti, Dila. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, Vol. 1, No. 1.
- Mujiraharjo, Febri Nugroho, Mahmud Basuki. 2019. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan*. *Jurnal Desiminasi Teknologi*, Vol. 7, No. 2.
- Pundenswari, Pupung. 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Publik*, Vol. 11, No. 1.
- Putra, Arjuna, dkk. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home care di Kota Makassar*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 3.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif perilaku birokrasi*, Jakarta: LP3ES. Hal. 41
- Yanuar, Reza Mochammad. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus : Public Safety Center (PSC)*

119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4, No. 1.

- Yati, Rahmi. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima*. Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Fisip, Universitas Muhammadiyah Mataram.