

ANALISIS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS TAMBAK WEDI KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA

Diana Rafiq

UIN Sunan Ampel Surabaya

dianarafiq98@gmail.com

Abstract

Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan terkecil dan terdepan yang mudah dijangkau dan terletak paling dekat di masyarakat jika dibandingkan unit pelayanan kesehatan lainnya. Namun, meskipun Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan terkecil di tengah masyarakat, Puskesmas tetap harus memberikan pelayanan kesehatan yang ideal dan berkesinambungan bagi masyarakat yang ingin berobat ataupun yang hanya ingin meminta syarat administrasi untuk berobat di fasilitas kesehatan lainnya yang lebih besar. Untuk menjadi Puskesmas yang memiliki kinerja pelayanan yang baik dan ideal, maka pada penelitian ini peneliti terfokus bagaimana kinerja pelayanan, respon masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Tambak Wedi serta cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Tambak Wedi. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan dua variabel teknik analisa data terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, pengumpulan data peneliti memakai observasi partisipan, dokumentasi, dan wawancara. Dalam kinerja pelayanan pada Puskesmas Tambak Wedi masih belum dikatakan baik karena masih terdapat dua dimensi yang belum bisa sepenuhnya dipenuhi oleh Puskesmas Tambak Wedi tetapi, sudah bisa dikatakan ideal, dikarenakan terdapat tiga dimensi yang telah dipenuhi. kriteria yang diharapkan oleh pengunjung dengan mengacu pada teori Tjiptono (1998:91). Salah satu faktor yang menjadikan pelayanan publik pada Puskesmas Tambak Wedi yang dirasa kurang baik adalah terdapat pada dari kinerja pegawai. Sikap yang kurang ramah dalam melayani setiap pengunjung terdapat dari kinerja pegawainya sehingga yang dirasakan oleh para pengunjung setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambak Wedi masih merasakan beberapa pelayanan dari pegawai yang kurang memuaskan

Keywords: Kinerja, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pada instansi swasta ataupun instansi di dalam pemerintahan, hal yang paling utama dinilai oleh masyarakat besar adalah kualitas pelayanan, terutama bagi pengguna pelayanan itu sendiri. Instansi pemerintahan adalah sekumpulan orang yang berkerja dan telah terpilih khusus untuk membantu mengerjakan tugas negara serta memiliki tujuan

melayani orang banyak.¹ Semua hal yang berkaitan dengan perusahaan atau pemerintah pastinya menyajikan suatu pelayanan yang bertujuan untuk memberikan sesuatu jasa akan diperlukan bagi masyarakat.

Atas kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah sebagai pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Negara berkewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.²

Begitu pula pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat di bidang kesehatan tentu sangat penting. Maka tak heran telah banyak sekali rumah sakit serta Puskesmas yang di sediakan terutama di Surabaya. Puskesmas di Surabaya tersebar ke beberapa kecamatan yang ada di Surabaya khususnya kecamatan Kenjeran. Pelayanan publik yang terdapat pada Puskesmas pastinya tidak jauh dengan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Sehingga, tentu peranan seorang pegawai juga mampu menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang disediakan. Puskesmas Tambak Wedi dibawah naungan pemerintah juga memiliki tujuan yang sama dalam melayani masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Puskesmas Tambak Wedi telah banyak memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya pada wilayah Tambak Wedi dan sekitarnya. Atas kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas Tambak Wedi mengakibatkan semakin meningkatnya pula pengunjung yang memerlukan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tambak Wedi. Maka dari itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya”**

¹Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas KinerjaInstansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000

² Amanat Undang-Undang Tahun 1945

Telaah Pustaka

1. Kinerja

Definisi kinerja adalah prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai seseorang atau istilah lain yaitu job performance atau actual performance. Menurut Mangkunegara dalam Meithiana (2007:) mengartikan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai pegawai secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.³

2. Penilaian Kinerja

Gary Dessler (2010:322) mengungkapkan Penilaian kinerja yaitu mengevaluasi kinerja pegawai saat ini dan dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya.⁴ Menurut Anwar Prabu Mangkunegara seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan juga dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai.⁵ Menurut Viethzal Rivai kinerja merupakan perilaku yang nyata diperlihatkan oleh seseorang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi atau perusahaan.⁶

3. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan pelayanan public merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam tujuan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif disediakan oleh pelaksana pelayanan publik⁷ Sedangkan menurut Moenir dalam Kurniawan (1995:7) Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan kelompok orang atau seseorang dengan landasan faktor material melalui prosedur, metode tertentu dan sistem dalam tujuan usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya⁸.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (1998:91) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada dua hal, yaitu pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan telah sesuai, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas yang baik. Jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi pelanggan maka kualitas akan dianggap kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk, Expected service dan perceived

³Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. "*Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*" (Yogyakarta:Indomedia Pustaka,2017) Hlm.50

⁴ Gary Dessler, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*" (Jakarta: PT Indeks, 2010) Hlm 322

⁵ Anwar prabu mangkunegara, "*Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*" (Jakarta: Refika Aditama, 2000) Hlm.67

⁶ Viethzal Rivai, "*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*" (Jakarta: Gramedia 2004) Hlm.309

⁷ Undang-undang Nomor 25 Taun 2009 Pasal 1

⁸ Kurniawan,Agung. Pasolong "*Teori Administrasi Publik*" (Bandung: Alfabeta,2007) Hlm.7

service ditentukan oleh dimension of service quality yang terdiri dari lima dimensi, yaitu⁹ :

1. Tangible (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Reliability (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Responsiveness (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empathy (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Dalam upaya untuk mendapatkan jawaban atau kebenaran melalui berbagai macam pertanyaan, maka penulis memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Hadari Nawawi (1996:176) penelitian kualitatif adalah suatu kumpulan kegiatan atau sebuah proses untuk menjaring data dan informasi yang sewajarnya, mengenali suatu masalah dalam keadaan aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap cukup memahami dan mengetahui tentang permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian berkembang dengan menggunakan teknik snowball, dimana pemilihan informan lanjutan dalam rangka penggalan data untuk mendapatkan variasi dan kedalaman informasi. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif peneliti mencari data melalui wawancara hingga melakukan observasi partisipan dimana selain terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui fenomena yang terjadi berupa ucapan atau tulisan, pengalaman, dan perilaku seseorang peneliti juga turut terlibat langsung ke lapangan dalam kegiatan yang akan diamati mengenai beberapa ruang, waktu, pelaku, kegiatan yang dilakukan dan tujuan.¹⁰

Kinerja Pelayanan Puskesmas Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya

Tjiptono (1998:91) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada dua hal, yaitu pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan telah sesuai, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas yang baik. Jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi pelanggan maka kualitas akan dianggap kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk, Expected service dan perceived service ditentukan oleh dimension of service quality yang

⁹Fandy Tjiptono, "Prinsip-Prinsip Total Quality Service" (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), Hlm.128

¹⁰M. Djunaedi Ghony dan Fauzan Almanshur, "Metodologi Penelitian Kualitatif" (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2017) Hlm.165

terdiri dari lima dimensi. Jika di analisis berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1998:91) ditentukan oleh lima dimensi, yaitu¹¹ :

1. **Tangible** (terlihat atau terjamah), Fasilitas sarana dan prasarana yang telah dimiliki oleh puskesmas lengkap serta petugas pelayanan juga telah memadai, ketika peneliti terjun langsung dan melihat beberapa fasilitas sarana dan prasarana pada puskesmas juga telah sesuai karena telah dilengkapi dengan beberapa poli, peralatan kesehatan, infrastruktur yang terawat, musholla, toilet, serta lahan parkir yang luas.
2. **Reliability** (kehandalan), Puskesmas Tambak Wedi memiliki pegawai pada setiap pelayanan yang telah berkompeten dibidangnya sehingga dapat melayani pengunjung dengan cepat dan tepat, meskipun ada beberapa pengunjung yang mengeluhkan salah satu dokter yang terlalu lamban saat ada pengunjung yang berkonsultasi, sehingga menimbulkan antrian panjang diluar ruangan. Akan tetapi, lebih banyak pegawai kesehatan di Puskesmas Tambak Wedi yang bekerja sesuai SOP masing-masing, dikarenakan pada saat peneliti melihat ketika para pegawai melayani pengunjung, terdapat beberapa poli yang dimana pegawai nya bekerja sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki masing-masing.
3. **Responsiveness** (tanggap), Para pegawai puskesmas telah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena ketika peneliti mengamati pada setiap pengunjung yang berobat telah dilayani dengan baik hingga selesai, sehingga sedikit adanya complain dari para pengunjung.
4. **Assurance** (jaminan), Untuk pengetahuan dan kemampuan para pegawai telah baik, namun kurang baik dalam hal kesopanan para pegawai puskesmas kepada pengunjung. Kurang adanya kesopanan ini juga telah peneliti rasakan ketika terjun langsung pada puskesmas Tambak Wedi, Karena terdapat beberapa pegawai yang tidak memiliki sikap ramah kepada para pengunjung, dan bersikap acuh ketika melayani sehingga beresiko menimbulkan keraguan untuk berobat atau berkunjung kembali di Puskesmas Tambak Wedi.
5. **Empathy** (empati), Pegawai puskesmas dalam hal komunikasi kepada pengunjung sudah cukup baik dan telah memahami apa yang dibutuhkan oleh pengunjung. Ketika peneliti terjun langsung kepada para pengunjung, telah banyak yang dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengunjung, namun terdapat pula penjelasan yang kurang dapat dimengerti oleh pengunjung sehingga pengunjung masih sedikit merasa kebingungan.

Respon Pengunjung Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Tambak Wedi

Pada Puskesmas Tambak Wedi penilaian hasil kinerja pegawai salah satunya diambil dari hasil kritik dan saran dari para pengunjung, karena pada dasarnya Puskesmas adalah penyedia pelayanan, maka yang perlu kita butuhkan adalah respon atau pendapat dari pengunjung yang telah mendapatkan pelayanan. Pada Puskesmas Tambak Wedi telah memberikan wadah bagi pengunjung untuk memberikan kritik serta saran untuk pegawai

¹¹Fandy Tjiptono, “Prinsip-Prinsip Total Quality Service” (Yogyakarta: C.V Andi Offset,2005), Hlm.128

Puskesmas. Berikut respon pengunjung yang diambil dari data penilaian kepuasan pengunjung :

Tabel 1.1 Data Pengunjung Tahun 2020

Data Pengunjung Tahun 2020			
Bulan	Total Pengunjung	Total	
		Puas	Tidak Puas
Januari	870	785	50
Februari	899	712	87
Maret	928	786	80
April	966	798	76
Mei	951	814	63
Juni	981	828	68
Juli	998	879	60
Agustus	1073	893	71
September	1148	914	93
Oktober	1162	997	80
November	1201	979	93
Desember	1215	994	75
Jumlah	12.392	10.379	896

Sumber : (Data UKM Pengembangan Puskesmas Tambak Wedi)

Berdasarkan kritik dan saran yang masuk serta penilaian yang tertulis pada kuisioner yang diberikan oleh puskesmas Tambak Wedi. Jika ditotal pada tahun 2021 mulai dari bulan Januari-April terdapat 10.379 pengunjung merasakan puas atas pelayanan yang

diberikan oleh puskesmas, dan sedangkan yang merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan terdapat 896 pengunjung.

Cara Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan Puskesmas Tambak Wedi

Dengan adanya kritik dari pengunjung maka kepala Puskesmas bisa memahami dan mengerti dimana letak kelemahan pegawai sehingga kritik dari pengunjung dapat digunakan untuk melakukan perbaikan, agar kinerja pelayanan pegawai menjadi lebih baik lagi. Selain itu, terdapat pula cara dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Puskesmas Tambak Wedi dengan memberikan beberapa pelatihan, yang selalu diadakan oleh Pegawai Puskesmas. Diadakannya pelatihan tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan penilaian kinerja dari pegawai yang bertugas, seperti yang di kemukakan oleh Abdul Jawad (2004:127) yang mengatakan bahwa dibutuhkan latihan dan pengembangan skill untuk para pegawai yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, maka pemerintah perlu memberikan pelatihan supaya mampu meningkatkan kualitas kinerjanya. Tujuan pelatihan ini tidak lain untuk menjadikan kinerja pegawai agar menjadi lebih baik. Pengembangan skill pegawai sangat mempunyai nilai tambah dalam menambah pengetahuan dan keahlian. Begitu pula sebaliknya, jika pegawai tidak memiliki skill yang baik, dan penilaian kinerjanya semakin buruk, tentu akan mendapatkan sanksi, rolling, atau penurunan karir. Karena penilaian kinerja pegawai salah satunya digunakan untuk menentukan jenjang karir seorang pegawai.

Kesimpulan

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Tambak Wedi Kota Surabaya dianalisis dengan menggunakan lima dimensi dari teori Tjiptono mengenai kualitas pelayanan publik maka sebenarnya pada Puskesmas Tambak Wedi sudah terlihat bahwa dari kelima dimensi tersebut masih terdapat beberapa yang belum bisa sepenuhnya memenuhi kriteria diantaranya reliability (kehandalan), dan assurance (jaminan). Puskesmas Tambak Wedi masih belum bisa dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena seperti yang telah dikemukakan oleh Tjiptono bahwa kualitas pelayanan tergantung dari dua hal, yaitu pelayanan yang dirasakan oleh pengguna (pengunjung) dan pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung. Meskipun dalam teori Tjiptono masih terdapat beberapa dimensi pelayanan yang belum dapat dipenuhi oleh puskesmas Tambak Wedi, namun kinerja

pelayanan Puskesmas Tambak Wedi sudah bisa dikatakan ideal karena terdapat tiga dimensi yang telah dipenuhi oleh Puskesmas Tambak Wedi.

Respon pengunjung terhadap pelayanan Puskesmas Tambak Wedi jika dianalisis berdasarkan data kritik dan saran yang masuk pada Puskesmas serta penilaian yang tertulis pada kuisioner yang diberikan oleh Puskesmas Tambak Wedi. Maka, terdapat 84% pengunjung menyatakan telah puas dengan kinerja pelayanan Puskesmas Tambak Wedi, sedangkan yang tidak puas terdapat 7% serta yang abstain atau tidak memberikan kritis maupun saran 9%. Jadi, hampir keseluruhan pengunjung di Puskesmas Tambak Wedi telah merasakan Puas akan kinerja pelayanan yang telah diberikan. Namun, masih terdapat beberapa pengunjung yang masih belum puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Tambak Wedi.

Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Puskesmas Tambak Wedi para calon pegawai diberi training mengenai kewajiban yang akan menjadi tanggung jawab setiap individu. Sehingga ketika terjun langsung dalam melayani pengunjung, para pegawai telah mengerti beberapa jobdesk yang akan mereka kerjakan. Para pegawai pun juga telah dibekali beberapa kegiatan seperti pelatihan yang diadakan oleh dinas kesehatan maupun di Puskesmas Tambak Wedi Sendiri dan juga diadakan seminar berkala untuk pembekalan dan peningkatan kualitas SDM di Puskesmas Tambak Wedi. Selain itu, jika terdapat komplain atau kritik dari pengunjung, para pegawai Puskesmas Tambak Wedi mencoba mengevaluasi dan memberi solusi atas kritik dari pengunjung agar di kemudian hari bisa menjadi lebih baik dalam melayani pengunjung

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. *“Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu”* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.
- Azrul, Anzwar, *“Managemen pelayanan kesehatan”* Jakarta: Banacipta, 1996
- Atep, Bharata. *“Dasar-dasar Pelayanan Prima”* Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Aziz, Rochyan, dan Warso. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)”* Journal Of Management, Vol 2 No.2, 2016

- Dessler, Gary. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”* Jakarta: PT Indeks, 2010
- Fauzi, Ahmad & Rivai, Veithzal. *“Performance Appraisal”* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Garadian, Endi Aulia. Pancaragam Surabaya Tempo Dulu: Perjuangan Kelas, Simbolisme Kota, dan Fluktuasi Ekonomi, *Jurnal Sejarah* Vol. 1 No.2, 2018
- Huseno, Tun. *“Tujuan Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja”* Malang: Media Nusa Creative, 2016
- Indrasari, Meithiana. *“Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan”* Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017
- Ismant, Setyobudi & Daryanto. *“Konsumen dan Pelayanan”* Yogyakarta : Gava Media, 2014
- Jawwad, Muhammad Abdul. *“Menjadi Manajer Sukses”* Jakarta: Gema Insani, 2004
- Jailani. *“Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam”* Jurnal Al-Bayan Vol.9 No.27, 2013
- Kasmir. *“Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)”* Jakarta: Raja Wali, 2016
- Kasmir. *“Etika Customer Service”* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Kurniawan, Agung Pasolong. *“Teori Administrasi Publik”*. Bandung: Alfabeta, 2007
- Kementrian PPN/Bappenas. *“Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas”* Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat, 2018
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *“Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”* Bandung: PT. Refika Aditama, 2000

- Mangkunegara, Anwar Prabu. *"Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia"* Jakarta: Refika Aditama, 2000
- Mahmudi. *"Manajemen Kinerja Sektor Publik"* Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015
- Mutia, Nila. *"Tesis : Usulan Rancangan Indikator Pengukuran Kinerja Service Scorecard untuk Kualitas Jasa pada Diklat Pelayaran"* Jakarta: Universitas Indonesia, 2009
- Michael Quinn, Patton. *"Metode Evaluasi Kualitatif"* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Moeloeng, Lexy J. *"Metode Penelitian Kualitatif"* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010
- Prawirosentono, Suryadi. *"Kebijakan Kinerja Karyawan"* Yogyakarta: BPFE, 1999
- Purwadarminto. *"Kamus Umum Bahasa Indonesia"* Jakarta: Balai Pustaka, 1996
- Rivai, Viethzal. *"Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan"* Jakarta: Gramedia, 2004
- Sanah, Nor. *"Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser"* eJournal Ilmu Pemerintahan: Vol.5 No.1, 2017
- Simamora, Hendry. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"* Yogyakarta: STIE YKPN, 2004
- Sawir, Muhammad. *"Birokrasi Pelayanan Publik"* Yogyakarta: Deepublish, 2020
- Sinambela, Lijan Poltak. *"Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi"* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- Sumantri, Ilham Heru. *"Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda"* E-Journal Ilmu Pemerintahan, Vol.3 No.1, 2015
- Sugiyono, *"Metode Penelitian Administrasi"* Bandung: Alfabeta, 2010
- Sanah, Nor. *"Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser"* eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol.1 No.1, 2017

Tjiptono, Fandy “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*” Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005