ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

PELAYANAN *SERVICE WITH CARE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
(Studi di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep)

SERVICE *SERVICE WITH CARE* IN INCREASE SOCIETY HEALTH CARE
(*Studi at Puskesmas Lenteng Sumenep's Regency*)

Oleh
Lisarani Prasiska Rahman[1]
Ida Syahriyani[2], Imam Hidayat[3]
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja
lisarani@gmail.com

ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Lenteng dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarganya dengan menerapkan *service with care* dengan mengutamakan senyum, sapa, keramahan dan kenyamanan kepada pasien, yaitu 1) Kredibilitas tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng mempunyai kredibilitas yang tinggi kepada pasien terutama dalam penanganan penyakit pasien, 2) Kehandalan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan mengutamakan pemberian solusi kepada pasien dan puskesmas sebagai *care giver*, 3) Kesopanan tenaga kesehatan Puskemas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak hanya menonjolkan aspek sikap yang ramah juga namun juga disertai dengan hati, 4) Kenyamanan pasien dalam pelayanan puskemas Lenteng yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan menunjukkan rasa adil, semuanya yang datang terlayani dengan prima, dan 5) Keterhubungan antara tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dengan senantiasa membangun *relationship* yang kuat dengan pasien.

ABSTRACT

Result observationaling to point out Puskesmas Lenteng in health care application to patient and its family by applying service with care with accentuates smile, accost, sociability and convenience to patient, that patient comes to puskesmas perceives cozy and go home from Puskesmas Lenteng in a state pleased, which is 1) Health energy credibility Puskesmas Lenteng has tall credibility to patient especially in patients diseased handle, 2) to health energy mainstays Puskesmas Lenteng in gives health care to accentuate solution application to patient and puskesmas as care giver , 3) health energy decencies Puskemas Lenteng in give health care not only feature friendly attitude aspect also but also been espoused by heart, 4) patient convenience in ministering puskemas Lenteng who gave by health energy with point out fair taste, every thing coming one most services by prima, and 5) keterhubungan among Puskesmas Lenteng's health energy with everlastingly builds relationship one that strength with patient.

Key word : Service, service With Care, and Society health.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

1. PENDAHULUAN

Puskesmas menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan masyarakat, Puskesmas harus memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat. Oleh karena itu, Puskesmas sebagai fasilitator pelayanan kesehatan, selain komprehentif juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan dengan hati. Kualitas harus dipandang lebihluas, dimana tidak hanya aspek saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012 : 49)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah merupakan hak setiap pasien. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Pasien adalah raja, ini sudah benar -benar harus diwujudkan. Saat ini merupakan masa keunggulan pasien termasuk pelayanan kesehatan harus berorientasi pada kenyamanan pasien. Aspek-aspek kenyamanan pasien terdiri dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan,dan jadwal visit ke pasien.

Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi adanya kenyamanan pasien, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Hal ini terjadi karena pelayanan kesehatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan orang lain, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yaitu apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam,2017 : 56).

Keberhasilan sebuah Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan kesehatan (keperawatan dan kebidanan serta administrasi), yang memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku *caring* serta *service with care* bentuk pelayanan kesehatan yang profesional (Anjaswarni, 2016 : 48).

Pegawai puskesmas harus melayani dan berperilaku *service with care* kepada pasien dalam memberikan pelayanan, karena hal tersebut menjadi dasar pada saat memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada pasien. Perilaku *service with care* dapat secara otomatis memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Oleh karena itu, perilaku *service with care* perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat ini (Prompahakul, 2016 : 48).

Terdapat lima tipe tuntutan dan harapan pasien kepada kesehatan sebagai pemberi pelayanan yaitu, responsif (mereka harus bersedia dan siap untuk melayani), kompeten (mereka harus mengetahui tugas mereka), sopan (ramah, tamah, hormat, beretika baik, dan fleksibel), kredibilitas (mereka dapat dipercaya

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

dan jujur), dan sensitif (mereka mengerti akan kebutuhan pasien) memberikan perhatian kepada pasien, dan peka terhadap lingkungan (Kotler, 2017 : 54).

Perilaku *Service with care* yang diharapkan dalam dalam memberikan pelayanan merupakan perilaku yang didasari oleh beberapa aspek diantaranya : (1) *human altruistic* (mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan), (2) *faith-hope* (menanamkan kepercayaan-harapan), (3) *sensitivity* (mengembangkan kepekaan diri sendiri dan orang lain), (4) *helping-trust* (hubungan saling percayadan saling membantu), (5) ekspresi perasaan yang positif dan negatif, (6) pemecahan masalah yang sistematis (7) proses belajar mengajar interpersonal, (8) lingkungan yang mendukung (9) pemenuhan kebutuhan dasar manusia, dan (10) *exsistential-phenomenological*. (Watson, 2019 : 79).

Pelayanan kesehatan dengan *service excellent* dan *service with care* merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan jangka panjang dapat meningkatkan daya saing. Kualitas pelayanan kesehatan bukan hanya menjadi tanggung jawab manajemen atas tetapi sudah menjadi budaya dan komitmen seluruh karyawan. Pasien yang tidak puas tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan tersebut tersedia dan mudah didapatkan serta mudah dijangkau. Jadi semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Model pelayanan yang paling tinggi pada saat ini *service with care* atau melayani dengan hati. Model pelayanan ini tidak hanya memberikan pelayanan berdasarkan SOP (*standard operasional procedure*) dan berbeda dengan rumah sakit sejenis, tetapi lebih dari itu yaitu mengerti kebutuhan pelanggan secara personal dan mengutamakan memberikan solusi kepada pelanggan (Subkhan, 2017 : 52).

Puskesmas Lenteng merupakan salah satu Puskesmas milik pemerintah Kabupaten Sumenep yang menyediakan pelayanan kesehatan dengan mengedepankan pelayanan yang prima bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Sumenep dan sekitarnya dengan senyum dan sapa yang membuat pasien merasa nyaman dan aman dilayani sampai pada pemulihan pasien. Puskesmas Lenteng pernah mendapat predikat puskesmas terbaik dalam penataan administrasi yang dilakukan pada saat stratifikasi puskesmas tahun 2020 dan Puskesmas Rawat Inap Pertama dengan layanan yang prima.

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Pelayanan *Service With Care* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep? Dengan demikian yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, adalah Untuk Mengetahui Pelayanan *Service With Care* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lenteng Kabupaten Sumenep.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi merupakan tata kelola administrasi yang biasanya dipakai dalam berbagai organisasi publik yang dilaksanakan dengan kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan; dan

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

administrasi ini mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; Sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. (Pasolong, 2018:8)

Sedangkat Herbert Simon dalam Pasolong (2016:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas dikalangan kelompok.
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujua, proses, langganan, tempat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2015:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Gronroos (dalam Ratminton, 2016 : 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksiantar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan.

Dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
   Prosedur pelayaan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
   Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
   a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
   b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayana dan penyelesaian keluhan
   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
   d. Kesederhanaan
3. Kepastian waktu
   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses
   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan,.

Sebuah model pelayanan paling tinggi yang saat ini sedang berkembang adalah *service with care* atau melayani dengan hati. *Care* adalah model pelayanan ini bukannya sekedar care dalam arti berempati kepada nasabah seperti konsep dasar dalam pelayanan *service excellence*, namun lebih mengutamakan esensi dari sebuah pelayanan yaitu mengutamakan pemberian solusi kepada pelanggan. Banyak bisnis yang gagal bukan karena produknya tidak kompetitif atau kualitas tidak bagus, tetapi banyak produk yang gagal dipasaran karena pelanggannya tidak mendapatkan *personal touch* (sentuhan pribadi) dalam servisnya.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2016 : 2) pelayanan dengan hati adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitaas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang tejadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Strategi pelayanan *service with care* yang mengacu kepuasan/ keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui: (Pasolong, 2016: 130)

a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dalam Warella (dalam Harbani Pasolong 2016: 133), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang *service with care*, yaitu:

1. Intangibility
   berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performence*

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

2. *Heterogeinity*
berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda.
3. *Inseparability*
berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak rekayasa kedalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "*concern*" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Subkhan (2016: 86) ada lima faktor yang secara langsung mempengaruhi pelaksanaan *service with care* di suatu rumah sakit. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Kredibilitas (*credibility*)
Maksudnya adalah bahwa publik dapat merasakan adanya jaminan dan merasa yakin akan kualitas pelayanan yang baik yang bisa didapatkan dari sebuah perusahaan. Kredibilitas perusahaan didefinisikan Keller (2009) sebagai seberapa jauh konsumen percaya bahwa suatu perusahaan bisa merancang dan menghadirkan produk serta jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Fombrun dan Keller (2009) secara eksplisit mengatakan bahwa elemen penting dalam kredibilitas adalah keahlian dan kejujuran. Jadi dapat ditegaskan kembali bahwa kredibilitas perusahaan adalah persepsi terhadap keahlian dan kejujuran sebuah perusahaan.
2. Kehandalan (*dependability*)
Adalah pelayanan perusahaan yang mengutamakan pemberian solusi kepada publikdan bukan sekedar menjalankan SOP (*Standard Operational Procedure*). Disini perusahaan disebut sebagai "*care giver*" buka sekedar "*service provider*" seperti dalam konsep pelayanan *basic service excellence*.
3. Kesopanan (*courtesy*)
Yaitu pelayanan yang tidak hanya menonjolkan aspek "hangat dan ramah" namun juga disertai dengan sikap kejujuran dan memiliki jiwa melayani.
4. Kenyamanan (*comfortability*)
Benefit yang bersifat fisik yang disediakan oleh perusahaan harus berorientasi untuk memberikan kenyamanan bagi publik selama melakukan transaksi di semua channel transaksi yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan. Selain itu dalam melakukan transaksi jasa, karyawan harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oelh semua cakupan konsumen agar informasi yang diberikan adil.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

5. Keterhubungan (*connectivity*)
   Connectivity adalah faktor utama yang secara langsung mempengaruhi *service with care* suatu perusahaan. Artinya perusahaan harus membangun relationship yang kuat dengan pelanggan sehingga bisa memahami kebutuhan dan harapan mereka, dan memperhatikan secara sungguh-sungguh masukan yang diberikan demi untuk perbaikan pelayanan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

fokus penelitian ini dilihat dari dimensi pelayanan *Service With Care* Puskesmas Lenteng didasarkan pendapat Subkhan (2016: 86) lima faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *service with care*, adalah :

1. Kredibilitas (*credibility*)
   Pasien dapat merasakan adanya jaminan dan merasa yakin serta nyaman akan kualitas pelayanan kesehatan yang bisa didapatkan dari Puskesmas Lenteng
2. Kehandalan (*dependability*)
   Pelayanan kesehatan puskesmas Lenteng mengutamakan pemberian solusi kepada pasien dan puskesmas sebagai "*care giver*" buka sekedar "*service provider*"
3. Kesopanan (*courtesy*)
   Pelayanan puskemas Lenteng tidak hanya menonjolkan aspek ramah" juga disertai dengan sikap dan kesopanan melayani.
4. Kenyamanan (*comfortability*)
   Berorientasi untuk memberikan kenyamanan bagi pasien selama di Puskesmas Lenteng kepada pasien yang diberikan adil.
5. Keterhubungan (*connectivity*)
   Puskesmas Lenteng membangun *relationship* yang kuat dengan pasien sehingga bisa memahami kebutuhan dan harapan pasien.

Sumber data dalam penelitian kualitatif dengan mempergunakan pada dua sumber, yaitu :

1. Data Primer
   Data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli, yang didapatkan dari wawancara dan observasi dengan petugas puskesmas dan pasien atau keluarga pasien yang telah mendapatkan pelayanan puskesmas, dengan Dokter Puskesmas, Perawat dan Bidan serta Tenaga Tata Usaha Puskesmas
2. Data sekunder
   Data yang didapatkan dari pihak lain yang sudah tersedia sebelum penelitian diadakan, seperti data *keluhan-keluhan pasien* dan data-data dari Puskesmas tentang pasien , jurnal, dokumen dan karya ilmiah lainnya.

Subjek penelitian didasarkan pada *"social situation"* dari implementasi kebijakan, adalah :

1. Informan Kunci
   Informan kunci adalah orang yang mengetahui dan memiliki informasi pelayanan *service with care* kepada pasien dan keluarganya. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Lenteng
2. Informan Utama,
   Informan utama adalah orang yang terlibat secara langsung dalam menerima pelayanan *service with care* di Puskesmas yaitu Tenaga Keperawatan.
3. Informan Pendukung,
   Informan pendukung adalah orang yang dapat berperan aktif dalam pemberian pelayanan dengan *service with care* yakni

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

10 Pasien dan Keluarga Pasien yang diambil secara acak.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data (*data reduction*)
   Data yang diperoleh dilokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.
2. Penyajian Data *(Data Display)*
   Melalui data ini data dapat terorganisir tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.Data dapat dilakukan dengan uraian singkat antar hubungan kategori dengan teks yang bersifat naratif, hal ini akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan (*concluting drawing*).
   Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, pemberian layanan kesehatan kepada pasien dan keluarganya di Puskesmas Lenteng telah menunjukkan *service with care* dengan mengutamakan senyum, sapa, keramahan dan kenyamanan kepada pasien, sehingga pasien pulang dari Puskesmas Lenteng dalam keadaan puas.

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

1 Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng mempunyai kredibilitas yang tinggi kepada pasien terutama dalam penanganan penyakit pasien dengan jaminan pelayanan kesehatan yang ditunjukkan sangat baik yang disesuaikan dengan keluhan dan penyakit pasien, agar pasien merasa diperhatikan penuh oleh puskesmas.

Kredibilitas pegawai puskesmas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan, mulai dari tenaga administrasi sampai keperawatan dan kebidanan telah teruji dengan baik, dengan tindakan kesehatan yang tepat, sehingga terlihat dalam setiap

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

harinya puskesmas ini banyak dikunjungi pasien baik dalam wilayah lenteng maupun luar lenteng, kredibilitas tenaga sangat ngumpuni, artinya telah sangat mengetahui terhadap karakteristik penyakit, sehingga keluhan pasien dapat tertangani dengan cepat dan cepat, terkecuali berat dilakukan rujuk ke rumah sakit umum.

Kredibilitas tenaga kesehatan sebagai pemeberian pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksiantar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen dan pelanggan. (Ratminton, 2016 : 2).

Kredibilitas yang ditunjukkan pegawai Puskesmas Lenteng sangat tepat, dengan kinerja pelayanan kesehatan dapat memberikan senyum, sapa sehingga pelayanan dengan *service with care* sangat napak di Puskesmas Lenteng.

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian Nurhayati Surbakti (2016), dengan judul *Service Recovery* Pada Kepuasan Pelanggan : studi Kasus AUTO2000 Bandung, Metode penelitian regresi linier sederhana, hasil penelitian *perceived justice* belum terbukti secara empiris berpengaruh secara signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya yang jauh lebih besar dari 0.05, baik itu pada uji-*F* (menguji pengaruh variabel-variabel perceived justice secara simultan terhadap kepuasan pelanggan), maupun dengan uji-*t* (menguji pengaruh masing-masing variabel *perceived justice* terhadap kepuasan pelanggan) yang ditunjukkan oleh p-value. Selanjutnya dapat dilihat juga bahwa belum terbukti secara empiris pada Auto 2000 bahwa kepuasan pelanggan dengan adanya *service recovery* dapat membentuk perilaku pelanggan dalam bentuk *Trust, Word of Mouth*, dan Loyalitasa Pelanggan.Belum terbukti secara empiris pada Auto2000 bahwa kepuasan pelanggan yang terjadi pada saat awal (*non complain*), dapat membentuk perilaku pelanggan dalam bentuk *Trust, Word of Mouth,* dan Loyalitas Pelanggan.

Pilar utama kepuasan pasien dengan diberikan pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. *Service with care* atau dikenal dengan pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai), dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sesuai/sama) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggitingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

2 Kehandalan (*dependability*)

Kehandalan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan mengutamakan pemberian solusi kepada pasien dan puskesmas sebagai "*care giver*" buka sekedar "*service provider*" dan menunjukkan adanya kehandalan profesionalitas tenaga kesehatan yang memberi pelayanan kesehatan sehingga tercipta adanya *service with care* antara pasien dan puskesmas, karena terlayani dengan baik.

Kehandalan tenaga kesehatan di Puskesmas Lenteng, menunjukkan profesionalitas tenaga kesehatan, dalam melakukan tindakan

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

disesuaikan dengan profesinya sehingga penanganan terhadap pasien sangat akurat terlihat dalam belakangan ini, banyaknya pasien yang brkunjung ke Puskesmas Lenteng menjadi pulih dan terasa sehat, hal ini menunjukkan kehandalan petugas dalam menanganinya.

Kehandalan petugas kesehatan Puskesmas Lenteng sebagai bentuk *service quality* pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). (Tjiptono, 2014, 59)

Kehandalan yang ditunjukkan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng sangat profesional sesuai dengan profesi tenaga, dan pemberian pelayanan kesehatan dengan *service with care* sangat nampak di Puskesmas Lenteng. Kehandalan tenaga keperawatan, kebidanan dan tenaga administrasi yang kesemuanya berkinerja tinggi dalam memberikan *service with care* kepada publik, terlihat kunjungan rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas Lenteng, sangat banyak dengan pemulihan yang baik.

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian Febi Tan Sayori (2016), ini menunjukkan adanya pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan aspek *accesability*. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Batua kota Makassar. Tahun 2016 yang menghasilkan adanya hubungan *accesability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Batua.

Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainyang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

3 Kesopanan (*courtesy*)

Kesopanan tenaga kesehatan Puskemas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak hanya menonjolkan aspek sikap yang ramah juga namun juga disertai dengan sikap tenaga kesehatan yang ramah kepada pasien dan keluarga sehingga pasien menerima pelayanan dengan menyenyukkan hati pasien karena kesopanan yang diperlihatkan tenaga kesehatan sangat baik.

Kesopanan tenaga kesehatan pada Puskesmas Lenteng memang harus ditonjolkan, agar pasien merasa diperhatikan datang kepuskesmas baik untuk konsultasi ataupun berobat, sehingga sikap with care ini senantiasa menjadi layanan yang utama, sehingga pasien datang ke puskesmas pulang dengan hati yang senang.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah, sikap yang baik dan sopan kepada pelanggan/konsumen. (Lupiyoadi, 2018:147)

Kesopanan yang ditunjukkan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng sangat memberikan makna yang dalam bagi pasien, karena datang ke puskesmas saja telah diperhatikan, sehingga secara sugesti pasien merasa sembuh dan senang.

Kesopanan yang ditunjukkan tenaga keperawatan, kebidanan dan tenaga administrasi yang kesemuanya berkinerja tinggi dalam memberikan *service with care* kepada publik, bentuk kesopanan kepada pasien sesuai dengan profesi masing-masing.

Hal yang demikian sesuai dengan penelitian Ade Rosita Lakmi (2015), yang menunjukkan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakaat dapat disimpulkan bahwa apabila tidak ada perhatian terhadap kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan adalah rata-rata baik sedangkan meningkatnya kualitas pelayanan satu satuan akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan rata-rata Dengan demikian, dapat. dinyatakan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan.

Adanya kesopanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan tindakan kepada pasien disesuaikan dengan SOP dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak sembarangan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah

4 Kenyamanan (*comfortability*)

Kenyamanan pasien dalam pelayanan puskemas Lenteng yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan menunjukkan rasa adil, semuanya yang datang terlayani dengan prima tanpa terkecuali dan pelayanannya sama termasuk sarana dan prasana alat kesehatan yang lebih modern maupun obatan-obatan yang serba paten sesuai Departemen Kesehatan RI.

Kenyamanan dalam pelayanan di puskesmas lenteng ini tidak hanya pada petugas kesehatan saja, namun juga sarana dan prasana kesehatan yang lengkap dipuskesmas ini termasuk dalam pemberian obat-obatan kepada pasien, sehingga kenyamanan saat pelayanan kesehatan sangat diutamakan, karena keterpaduan tenaga dan sarana prasana harus seimbang sehingga pasien cepat pulih kesehatannya.

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan arti kenyamanan bagi pelanggan, untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna karena pemberian pelayanan saat ini harus menunjukkan akuntabilitas dan transparansi serta profesionalisme seorang petugas maupun sarana dan prasana yang handal sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan senang. (Parasuraman, 2016 : 198)

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Kenyamanan pelayanan kesehatan Puskesmas Lenteng tidak hanya pada tenaga kesehatan yang profesional namun juga sarana penunjang kesehatan juga lengkap dan modern sehingga pasien merasa nyaman bila berobat ke Puskesmas Lenteng.

Hal demikian sesuai dengan penelitian Solichah Supartiningsih (2015), menunjukkan kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan dalam model yaitu kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel *tangible reability* r*esponsive Asurance* , *Emphaty* terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Adanya kenyamanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan diikuti dengan pemberian obat-obatan yang tepat sehingga pasien merasa cepat pulih kesehatannya dan pasien merasa puas, keadaan ini sesuai dengan *service with care* yang dilakukan puskesmas. Kenyamanan ruang tunggu pasien, termasuk alat kesehatan yang baru maupun tempat rawat inap yang bersih, sehingga sarana dan prasana Puskesmas Lenteng sangat lengkap, sehingga pasien benar-benar terlayani dengan *service with care*.

5 Keterhubungan (*connectivity*)

Keterhubungan antara tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dengan senantiasa membangun *relationship* yang kuat dengan pasien sehingga bisa memahami kebutuhan dan harapan pasien dan bersifat kekeluargaan dengan pasien agar pasien merasa puas melakukan

Keakraban tenaga kesehatan puskesmas Lenteng dengan pasien sangat dilakukan agar pasien merasa diperhatikan datang kepuskesmas sehingga sikap *service with care* ini senantiasa menjadi layanan yang utama, sehingga pasien datang ke puskesmas pulang dengan hati yang senang dan pasca dari puksesmas tetap terjalin hubungan yang baik dengan pasien dan tenaga kesehatan. Keharmonisasn yang ditunjukkan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dengan pasien sangat memberikan makna yang dalam bagi pasien, karena dengan akrab sudah merasa nyaman dan sembuh dengan mengeluhkan penyakitnya.

Keakraban petugas kesehatan puskesmas dengan pasien dan keluarganya sebagai bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. (Monir, 2016 : 13).

Sebagai tenaga kesehatan di Puskesmas Lenteng menunjukkan adanya keakraban kepada pasien melakukan tindakan pelayanan kesehatan, karena kesemua ini ada SOP nya di Puskesmas Lenteng dengan senyum, ramah dan sapa sehingga pasien datang telah diperhatikan penuh oleh puskesmas. Adanya keakraban yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan tindakan kepada pasien sangat mendukung kecepatan pemulihan pasien.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian Aminudin Muhammad (2016) yang menunjukkan kualitas pelayanan di Puskesmas Siko baik ditinjau dari aspek bukti langsung dimensi kualitas pelayanan adalah sebanyak 54 orang (54%), sedangkan responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 46 orang (46%). Terdapat hubungan yang bermakna antara bukti langsung (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Siko Ternate. Terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) petugas dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Siko Ternate.

Puskesmas Lenteng selalu akrab dan harmonis dengan masyarakat wilayah kerjanya, dimana pelayanan kami ini penuh dengan kekeluargaan karena keluh kesah pasien wanita sama dengan tenaga kebidanan, sehingga timbul adanya keharmonisan yang tinggi diantara keduanya.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Lenteng dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarganya dengan menerapkan *service with care* dengan mengutamakan senyum, sapa, keramahan dan kenyamanan kepada pasien, agar pasien datang ke puskesmas merasa nyaman dan pulang dari Puskesmas Lenteng dalam keadaan puas.Hasil penelitian sebagaimana pada fokus penelitian telah menunjukkan hal yang baik, yaitu :

1. Kredibilitas tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng mempunyai kredibilitas yang tinggi kepada pasien terutama dalam penanganan penyakit pasien dengan memberikan jaminan pelayanan kesehatan dan pemulihan penyakit pasien, agar pasien merasa nyaman dan puas pelayanan Puskesmas Lenteng.
2. Kehandalan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dalam memberikan pelayanan kesehatan mengutamakan pemberian tindakan kesehatan kepada pasien dan pengobatan secara tepat kepada pasien maupun pemberian obat kepada pasien sehingga tercipta adanya *service with care* antara pasien dan puskesmas, karena terlayani dengan baik.
3. Kesopanan tenaga kesehatan Puskemas Lenteng selalu menonjolkan sikap yang ramah dalam melayani pasien dan disertai dengan sikap tenaga kesehatan dengan menyenyukkan hati pasien dan keluarganya agar pasien merasa sembuh datang ke Puskesmas Lentengk.
4. Kenyamanan pasien dalam pelayanan puskemas Lenteng yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan menunjukkan rasa adil, sarana dan prasana alat kesehatan yang lebih modern maupun obat-obatan yang serba paten dan tempat tidur pasien maupun tempat tunggu pasien yang nyaman bagi pasien
5. Keterhubungan antara tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dengan senantiasa membangun *relationship* yang kuat dengan melalukan konsultasi pasien dan tenaga kesehatan serta melakukan kunjungan rumah ke pasien agar pasien merasa puas.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Berbagai saran alternatif yang dapat diberikan pada peningkatan kualitas kerja:

1. Kredibilitas tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng untuk lebih ditingkatkan agar bisa dalam menangani tindakan yang lebih tinggi, sehingga pasien tidak perlu dirujuk.
2. Kehandalan tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng agar dapat lebih cekatan dalam memberikan pertolongan dan pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga pasien agar cepat tertangani dengantepat
3. Kesopanan tenaga kesehatan Puskemas Lenteng untuk diikuti dengan adanya keramah-tamahan, agar pasien lebih senang dan puas saat diberikan tindakan pelayanan kesehatan.
4. Kenyamanan pasien dalam pelayanan puskemas Lenteng untuk lebih bermutu terutama dari segi obat-obatan dan obat cair yang diberikan kepada pasien.
5. Keterhubungan antara tenaga kesehatan Puskesmas Lenteng dengan pasien untuk lebih bersifat kekeluargaan, agar pasien tidak merasa takut saat dilakukan diagnosa dan tindakan.

DAFTAR PUSTAKA

Ade Rosita Lakmi (2015), *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung*. Jurnal Administrasi (2015), Volume 6, Nomor 4,

Aminudin Muhammad (2016) *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate*, Jurnal Administrasi Bisnis (2016), Vol.4, No.1: hal. 12–36, (ISSN:0134–247)

Astaqauliyah, 2018, *Sistem Kesehatan*. Jakarta : PT. Raja Crafindo Persada.

Azwar, Azrul, 2016, *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Pustaka Sinar. Harapan.

Budiastuti (2012), Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Diakses pada 19 November 2015, dari http://www.kepuasan-pasien-terhadap--pelayanan-Rumahsakit<Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial.htm.*

Engel JF, 2016, Perilaku Konsumen. *Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.*

Fandy Tjiptono 2017, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Jakarta: Andi.

Febi Tan Sayori (2016), *Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Jayapura Propinsi Papua*. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, No. 02 Juni, 2016 Halaman 95 – 104.

Hamali, Arif Yusuf, 2018, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru.

Harbani Pasolong, 2016, *Teori Administrasi Publik*, Yogyakarta, Alfabeta.

Hurriyati, 2016, *Manajemen Corporate dan Strategi.*

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Pemasaran Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Kertajaya, Hermawan, 2015, *Marketing in Venus*, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia. Pustaka

Lupiyoadi, Rambat, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi kedua. Jakarta. Penerbit Salemba. Empat.

Monir, HAS, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.

Mussry, Jacky, 2016, *Pemasaran Jasa*, edisi ketujuh, Jakarta, Erlangga.

Notoatmodjo, S. 2017. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta, Rineka Cipta.

Nurhayati Surbakti, 2016, *Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan : studi Kasus AUTO 2000 Bandung*, Jurnal Administrasi Bisnis (2016), Vol.6, No.1: hal. 22–42, (ISSN:0216–1249)

Rangkuti, Freddy, 2016, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, *Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama*

Ratminton, dan Atik Septi Winarsih. 2016, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Ricardianto, Prasadja, 2018, *Human Capital Management*. Bogor: In Media.

Sadu Wasistiono , 2016, *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Bandung:Fokusmedia.

Sedarmayanti 2017, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, Bandung. Penerbit: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT.Bumi. Aksara.

Solichah Supartiningsih (2015), *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen*, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari 2015

Subkhan, Saleh Dean, Surtikanti, (2017, *Implementasi Audit Berbasis Resiko Dan Due Profesional Care Yang Dimiliki Auditor Berdampak Pada Kualitas Audit.* Jurnal Riset Akuntansi Universitas Komputer Indonesia. Volume XI/ No.1. Hal.69

Supranto, 2017, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk. Memenangkan Persaingan Bisnis*, Jakarta, Penerbit: Mitra Wacana Media,

Tjahjono Koentjoro 2017, *Regulasi Kesehatan Di Indonesia*. Jakarta: Penerbit. Andi.

Tjiptono dan Candra, 2015, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,