

UPAYA PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS BALAI MAKAM KABUPATEN BENGKALIS

Dedy Afrizal, Nahar Effendi, Pertiwi Handayani
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
e-mail: dedy_keju@yahoo.co.id

Abstract

Public services provided by service providers must be synchronized with act no.25 of 2009 on public services in which there are stipulation of services, goods services, and administrative services for the society. The technical services unit (upt) of the puskesmas balai makam subdistrict of bathin solapan, bengkalis regency is a type of non-inpatient puskesmas under the supervision of the bengkalis district health service that provides services to the society, especially health services, however the facilities and infrastructure are not well implemented, payment system is not in accordance with the standard, and the problem of lack of availability of medicines for people who need health services. This study will elaborate the conduct of the services at how the implementation of services, supporting factors and inhibiting factors of health services. The result of the study will refer to the implementation of 5 indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy are obtained a total score of 3,974 (88.31%) for the good category.

Keywords: Service, Public Service, Puskesmas

Abstrak

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan tentunya sesuai dengan peraturan yang berlaku sesuai dengan undang-undang pelayanan publik no. 25 tahun 2009 yang didalamnya terdapat pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi untuk masyarakat. Unit pelayanan teknis (upt) puskesmas balai makam kecamatan bathin solapan kabupaten bengkalis merupakan type puskesmas non rawat inap dibawah supervisi dinas kesehatan kabupaten bengkalis yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan kesehatan dimana dalam pelaksanaannya masih belum maksimalnya pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, ditemukannya pembayaran yang belum sesuai dengan standar yang ditetapkan serta masih belum lengkapnya pemenuhan ketersediaan obat-obatan yang diperlukan bagi kebutuhan masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan. Kajian ini akan melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan. Hasil dari penelitian pelaksanaan terhadap 5 (lima) indikator yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy diperoleh total skor 3.974 (88,31%) berada pada kategori baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Pelayanan Publik, Puskesmas

1. PENDAHULUAN

Tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk masyarakat dilakukan dari pusat hingga daerah sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi semua kebutuhan warga negara yang membutuhkan layanan publik. (dwiyanto, 2014). Dibutuhkannya birokrasi yang profesional yang menjadi syarat penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik (Arifin & Abidin, 2019), (afrizal, 2018), (Rijal, F., Dangnga, M. S., Usman, 2019). Pendapat yang sama juga dipaparkan dimana pelayanan ialah bagaimana cara seseorang melayani, membantu menyediakan, dan mengelola dan melengkapi semua persyaratan untuk seseorang atau sekelompok orang. (Afrizal & Sahuri, 2012). Dalam penelitian pelayanan kerap menggunakan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994). Indikator tersebut dikenal dengan 5 indikator pelayanan publik dan digunakan dalam melihat pelayanan publik dan mengukur pelayanan publik seperti penelitian (Rijal, F., Dangnga, M. S., Usman, 2019), (Lowokwaru, Malang, & Widodo, 2019), (Sari, 2019).

Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan memenuhi pelayanan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada warga negara yang didalamnya terdapat pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Hal ini tentunya dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar terciptanya perasaan puas dari masyarakat (hermanto, 2018). Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan ialah pelayanan publik yang berkualitas (afrizal & sahuri, 2012), (afrizal, 2018) dimana mengatakan bahwa kualitas dari layanan ialah kegiatan yang menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rasa puas tersebut menjadi indikator dari kinerja sebuah organisasi publik. Puskesmas merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan kesehatan yang menjadi kebutuhan masyarakat guna pencapaian kesejahteraan masyarakat (Rijal, F., Dangnga, M. S., Usman, 2019), (Sari, 2019).

Upaya-upaya yang dilakukan organisasi publik dibidang kesehatan saat ini yang dilakukan ialah dengan perbaikan-perbaikan dari sisi pelayanan kesehatan. (Regah, R. T., Sabijono, H., & Pinatik, 2019) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang tergolong dalam pelayanan kedokteran (*Medical Service*) yang dapat diberikan secara sendiri (*Solo Practice*) atau secara bersama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan membantu dalam pemulihan kesehatan baik secara perorangan maupun masyarakat banyak (Sari, 2019). Hal ini juga terlihat upaya pemerintah dalam mencapai peningkatan kesehatan masyarakat secara maksimal tentunya dimulai dari penyelenggaraan kesehatan di level bawah yang tersebar di indonesia saat ini yang disebut pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) dimana menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 (Permenkes, R.I , 2014). Menyatakan bahwa puskesmas dibuat sebagai suatu fasilitas dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan untuk perorangan maupun masyarakat guna mencapai drajat kesehatan yang tinggi. Serta pelayanan yang diberikan dituntut untuk memuaskan masyarakat sebagai pasien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Unit pelayanan teknis (UPT) Puskesmas Balai Makam Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis merupakan type puskesmas non rawat inap dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis. Pelayanan yang diberikan berdasarkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Jenis Pelayanan Kesehatan Dasar Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dan Jaringan Diwilayah Kabupaten Bengkalis. Berikut jenis pelayanan kesehatan dan jumlah kunjungan internal pasien sebagai berikut:

Tabel 1 : Jenis Pelayanan Dan Jumlah Kunjungan

No	Jenis pelayanan	Jumlah kunjungan		
		Th.2014	Th.2015	Th.2016
1.	Poli umum	4.030	4.252	4.640
2.	Poli kb	3.200	3.020	3.520
3.	Poli gigi	2.640	3.250	3.560
4.	P.kes. Ibu dan anak	2.420	2.220	2.702
5.	Laboratorium	1.420	1.225	1.480
	Jumlah	13.710	13.967	15.902

Sumber Data : UPT Puskesmas Balai Makam Tahun 2017

Isu pelayanan publik merupakan isu yang hangat untuk diperbincangkan disaat pemerintah sedang berbenah memperbaiki pelayanan untuk warganegaranya (Dwiyanto, A, 2018). Banyaknya permasalahan-permasalahan didaerah mengenai pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas (Rijal, F., Dangnga, M. S., Usman, 2019)(Sari, 2019). Begitu juga UPT Puskesmas Balai Makam dalam melaksanakan pemberian pelayanan masih ditemukannya gejala-gejala seperti masih adanya sarana dan prasarana yang belum dipenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, berdasarkan observasi yang dilakukan terlihat belum maksimalnya pemenuhan sarana dan prasarana seperti tabel berikut:

Tabel 2 : Sarana Dan Prasarana Pelayanan

No	Saranan dan prasarana	Sesuai permenkes no 75 tahun 2014	Jumlah persediaan	Kondisi	
				Baik	Rusak
1	Ambulance	1 unit	1 unit	1	-
2	Anuskop	8 buah	8 buah	7	1
3	Baki logam tempat alat steril bertutup	7 buah	7 buah	5	2
4	Bingkai uji coba untuk pemeriksaan refraksi	1 unit	3 unit	3	-
5	Computer	5 unit	5 unit	3	2
6	Corong telinga ukuran kecil, sedang, besar	6 buah	3 buah	3	-
7	Emesis basin/nierbeken besar	3 buah	3 buah	3	-
8	Forceps aligator	4 buah	4 buah	3	1
9	Garputala 512hz, , 2084 hz	10 unit	10 unit	8	2
10	Gunting pembuka jahitan	3 buah	3 buah	2	1
11	Implant kit	2 buah	2 buah	1	1
12	Kendaraan roda dua untuk penyuluhan	6 unit	6 unit	3	3
13	Kursi gigi	2 unit	2 unit	2	-
14	Kursi roda	3 unit	1 unit	-	1
15	Kursi ruang tunggu	20 buah	6 buah	6	-
16	Lemari arsip	6 unit	4 unit	4	-
17	Lemari imunisasi	1 unit	1 unit	1	-
18	Lemari obat	4 unit	4 unit	3	1
19	Mobil puskesmas keliling	1 unit	1 unit	1	-
20	Ophthalmoscope	3 buah	3 buah	3	-
21	Pengukur panjang bayi	2 buah	2 buah	1	1
22	Pincet anatomi	4 buah	4 buah	4	-
23	Printer	2 unit	2 unit	2	-
24	Sarung bantal	10 buah	10 buah	10	-
25	Set tang pencabutan gigi dewasa	10 unit	8 unit	8	-
26	Set tang pencabutan gigi anak	8 unit	7 unit	7	-
27	Spekulum hidung dewasa	2 buah	2 buah	2	-
28	Sterilisator kering	2 buah	2 buah	2	-
29	Stetoscope	3 buah	6 buah	6	-

30	Sphygmomanometer	5 buah	9 buah	9	-
31	Tabung oksigen dan regulator	5 buah	5 buah	3	2
32	Tempat tidur periksa	6 unit	6 unit	6	-
33	Tensimeter digital	6 buah	6 buah	6	-
34	Tensimeter air raksa	2 buah	2 buah	2	-
35	Timbangan bayi	2 buah	2 buah	1	1
36	Timbangan dewasa	4 buah	2 buah	1	1

Sumber Data :UPT Puskesmas Balai Makam Tahun 2017

Observasi serta wawancara yang dilakukan dengan pasien ditemukannya pembayaran yang belum sesuai dengan standar yang ditetapkan Perbup Bengkulu No. 75 Tahun 2016 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas dan Jaringannya di Wilayah Kabupaten Bengkulu sebagai berikut:

Tabel 3 : Tarif Pelayanan Pada Upt Puskesmas Balai Makam

No	Jenis pelayanan	Tarif
1	<i>Poli umum</i>	
	Pemeriksaan	Rp 3,000
2	<i>Poli kb</i>	
	a. Pelayanan suntik kb	Rp 15,000
	b. Pemasangan implant	Rp 100,000
	c. Pemasangan iud	Rp 100,000
3	<i>Poli gigi</i>	
	a. Pencabutan gigi susu perbatang	Rp 5,000
	b. Pencabutan gigi tetap perbatang	Rp 15,000
	c. Penambalan tetap gigi susu perbatang	Rp 3,000
	d. Penambalan tetap gigi permanen perbatang	Rp 17,500
4	<i>Pelayanan kesehatan ibu dan anak</i>	
	a. Pemeriksaan	Rp 3,000
	b. Pemeriksaan ibu hamil	Rp 25,000
	c. Injeksi imunisasi tt	Rp 25,000
5	<i>Laboratorium</i>	
	a. Pemeriksaan darah rutin	Rp 2,000
	b. Pemeriksaan urine rutin	Rp 2,000
	c. Pemeriksaan golongan darah	Rp 5,000
	d. Bta	Rp 5,000

Sumber data :upt puskesmas balai makam tahun 2017

Serta masih belum lengkapnya pemenuhan ketersediaan obat-obatan yang diperlukan bagi masyarakat

Tabel 4 : Pemakaian Dan Lembar Permintaan Obat (Plpo) Tahun 2016

No	Nama obat	Satuan	Persediaan	Kebutuhan
1	Asam askorbat (vit c) 50 mg tablet	Tablet	5.291	5.497
2	Allopurinol tablet 100 mg	Tablet	3.324	3.765
3	Anti bakteri doen saleb kombinasi :basitrasin 500 iu/g+polimiksin 10.000 iu/g	Tube	4.457	3.897
4	Asam asetisalisilat tablet 100 mg	Tablet	6.897	4367
5	Furosemid tablet 40 mg	Tablet	4.765	5.298
6	Hidroklorotiazida tablet 25 mg	Tablet	8.126	7.465
7	Kalsium laktat (kalk) tablet 500 mg	Tablet	9.234	7.253
8	Kloramfenikol kapsul 250 mg	Kapsul	1.235	1.398

9	Magnesium sulfat inj (iv) 20%-25 ml	Vial	3.543	3.765
10	Mebendazol tablet 100 mg	Tablet	2.435	1.298
11	Metilergometrin maleat (metilergometrin) Tablet salut 0,125 mg	Tablet	6.376	6.254
12	Natrium bikarbonat tablet 500 mg	Tablet	1.876	2.654
13	Reserpin tablet 0,25 mg	Tablet	2.876	2.987
14	Propillitiourasil tablet 100 mg	Tablet	2.765	1.356
15	Serum anti tetanus injeksi 1.500 iu/ampul	Ampul	8.654	7.564
16	Primakuin tablet 15 mg	Tablet	4.324	3.855
17	Paracetamol sirup 120mg/15 ml	Botol	1.824	2.736
18	Paracetamol 100 mg	Tablet	4.144	2.789
19	Paracetamol tablet 500 mg	Tablet	13.464	14.321
20	Amoksilin kapsul 500 mg	Kapsul	2.155	2.628
21	Erytromycin kapsul 250 mg	Kapsul	1.378	2.512
22	Erytromycin sirup	Botol	2.146	3.157
23	Deksametason injeksi 5mg/ml-1 ml	Ampul	4.261	3.242
24	Deksametason tablet 0,5 mg	Tablet	4.134	3.902
25	Cefotaxim injeksi 1,0 gram	Vial	865	550
26	Ciprofloxacin tab 500 mg	Tablet	2.046	3.911
27	Griseofelvin	Pot	1.530	1.597
28	Captopril tab 25 mg	Tablet	1.139	904
29	Captopril tab 12,5 mg	Tablet	996	774
30	Amlodipin 5 mg	Tablet	662	183
31	Amlodipin 10 mg	Tablet	600	105
32	Furosemid injeksi	Ampul	3.420	2.289
33	Antasida doen tablet 400 mg	Tablet	10.000	5.213
34	Ranitidin tab 150 mg	Tablet	1.670	1.421
35	Piroxicam tab 150 mg	Tablet	1.303	939
36	Ibuprofen tablet 200 mg	Tablet	1.530	509

Sumber data :upt puskesmas balai makam tahun 2017

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat dalam pelayanan yang diberikan. Manfaat penelitian ini sebagai masukan bagi UPT Puskesmas yang ada di Indonesia khususnya UPT Puskesmas Balai Makam Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. METODE

Design penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan penyebaran kuesioner yang melibatkan responden dari pihak puskesmas sebagai pemberi pelayanan dengan teknik metode sensus sebanyak 22 orang dan melibatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan teknik sampling insidental yaitu menurut (Sugiyono, 2003) sampling insidental adalah teknik dilakukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*incidental*) bertemu sesuai dengan kriteria yang diperlukan sebanyak 78 orang sehingga keseluruhan responden berjumlah 100 orang. Setelah data primer didapat, dianalisa dengan menggunakan statistik deskriptif (Jonathan, 2006) ialah mengacu kepada data yang bersifat mentah dan disajikan dalam bentuk yang lebih mudah di pahami dan ditafsirkan dari data atau angka yang diperoleh dengan menampilkan menggambarkan dengan menggunakan frekuensi, distribusi persen dan rata-rata (mean). Sedangkan untuk teknik pengukurannya menggunakan *rating scale* (Pandey, 2015) mengatakan bahwa *rating scale* ialah alat digunakan untuk menyatakan

pendapat atau penilaian mengenai beberapa situasi, objek atau karakter yang di ekspresikan dengan skala nilai yang dapat dikuantifikasikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles

Usaha yang dilakukan puskesmas dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki secara fisik yang seperti fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia yang dimiliki dari latar belakang tenaga kesehatan, dan materi komunikasi puskesmas, bukti fisik.

Wujud tangibles ini dapat dilihat latar belakang tenaga kesehatan yang dimiliki, sarana dan prasarana serta kenyamanan ruang tunggu pelayanan. Dari hasil temuan yang dilakukan didapati bahwa :

Tabel 5 : Tanggapan Responden Tentang Tangibles

No	Sub indikator	Jumlah skor
1.	Adanya latar belakang tenaga kesehatan yang mendukung dalam melayani masyarakat.	293
2.	Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dalam memberikan pelayanan.	213
3.	Adanya kenyamanan ruang tunggu pada upt puskesmas balai makam kecamatan mandau kabupaten bengkalis.	232
Total skor		738

Sumber Data : Hasil Olahan Angket Tahun 2018

Reliability

Pelayanan yang diberikan secara handal dengan didukung oleh pengetahuan, keahlian, kemandirian serta kemampuan menguasai kerja dan mengedepankan sikap profesionalisme yang tentunya menghasilkan kepuasan bagi penerima pelayanan.

Wujud reability dapat dilihat dari standar pelayanan yang diberikan, kecermatan serta keahlian dalam bidang profesinya. Dari hasil temuan penelitian didapati bahwa :

Tabel 6 : Tanggapan Responden Tentang Reability

No	Sub indikator	Jumlah skor
1.	Adanya pelayanan yang diberikan berdasarkan standar pelayanan	284
2.	Terdapatnya kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat.	272
3.	Terdapatnya keahlian pegawai dalam melayani masyarakat dalam proses pelayanan	277
Total skor		833

Sumber Data : Hasil Olahan Angket Tahun 2018

Responsiveness

Kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh pemberi pelayanan untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Berbedanya latar belakang dari masyarakat tentunya memerlukan kebijaksanaan yang bersifat membina, mengarahkan serta pemberian pengertian yang baik agar direspon dan di ikuti oleh masyarakat dalam keperluannya akan pelayanan yang diberikan.

Wujud yang dilakukan seperti diterimanya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat, dan adanya tanggapan yang dilakukan pegawai serta segera menyelesaikan masalah tersebut. Dari hasil temuan penelitian didapati bahwa

Tabel 7 : Tanggapan Responden Tentang Responsiveness

No	Sub indikator	Jumlah skor
1.	Aaparatur yang memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat sesuai dengan waktu yang ditentukan.	262
2.	Tanggap terhadap keluhan masyarakat.	279
3.	Menyelesaikan permasalahan terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat	281
Total skor		822

Sumber Data : Hasil Olahan Angket Tahun 2018

Assurance

Kepastian akan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan memaksimalkan pelaksanaan komunikasi, kredibilitas, keamanan serta kompetensi dari pegawai pemberi pelayanan yang tentunya memberikan pelayanan yang berkualitas hingga dapat memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan.

Wujud assurance yang dilakukan seperti adanya jaminan ketepatan waktu yang dilakukan dan diberikan jaminan legalitas dalam layanan serta dilakukannya penjaminan dalam kepastian biaya yang dikeluarkan untuk menerima sebuah pelayanan. Dari hasil temuan penelitian didapati bahwa:

Tabel 8 : Tanggapan Responden Tentang Assurance

No	Sub indikator	Jumlah skor
1.	Memberikan jaminan tepat waktu	225
2.	Memberikan jaminan legilitas dalam pelayanan.	292
3.	Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	212
Total skor		729

Sumber Data : Hasil Olahan Angket Tahun 2018

Emphaty

Sikap mampu memahami masyarakat yang dilayani secara penuh perhatian, simpatik dan memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh para penerima pelayanan.

Wujud empathy dapat dilihat dari pegawai yang melayani kepentingan masyarakat, keramah tamahan serta diberikannya pelayanan secara adil dan bijaksana

Tabel 9 : Tanggapan Responden Tentang Assurance

No	Sub indikator	Jumlah skor
1.	Melayani kepentingan masyarakat dalam pelayanan	285
2.	Adanya pegawai yang melayani dengan sikap ramah.	283
3.	Melayani dengan tidak diskriminatif	284
Total skor		852

Sumber Data : Hasil Olahan Agket Tahun 2018

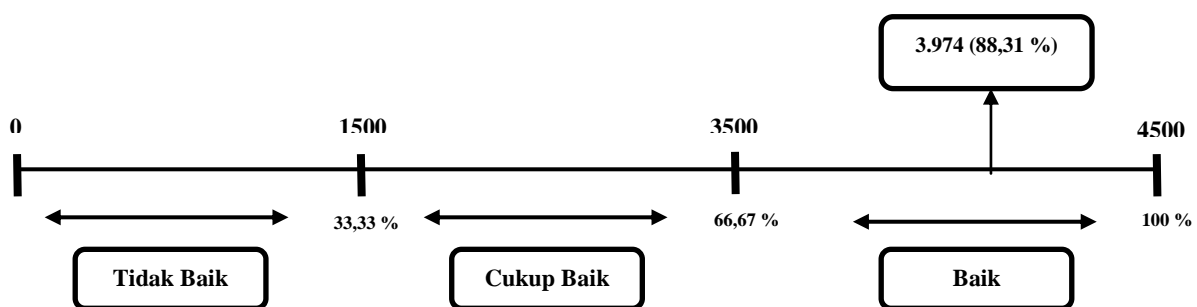
Sehingga diperoleh hasil rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut

Tabel 10: Rekapitulasi Jawaban Responden

No	Indikator	Skor
1.	<i>Tangibles</i>	738
2.	<i>Reliability</i>	833
3.	<i>Responsiveness</i>	822
4.	<i>Assurance</i>	729
5.	<i>Emphaty</i>	852
Total skor		3.974

Sumber Data : Hasil Olahan Agket Tahun 2018

Diperoleh skor *Tangibles* sebanyak 738, *Reliability* diperoleh skor sebanyak 833, *Responsiveness* diperoleh skor sebanyak 822, *Assurance* diperoleh skor sebanyak 729, dan *Emphaty* diperoleh skor sebanyak 852, sehingga total skor untuk keseluruhan indikator yaitu 3.974. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



4. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 (lima) indikator yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 3.974 (88,31%), berada pada kategori baik berada pada rentang skor antara 3.500 – 4.500. Faktor pendukung dalam

penelitian ini ialah (1). Adanya kepedulian pegawai dalam melayani kepentingan masyarakat (2). Pelayanan yang diberikan telah berdasarkan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang diberikan oleh upt puskesmas dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau. Sedangkan faktor penghambat (1).kurangnya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (2). Kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung proses pelayanan publik pada upt puskesmas balai makam kecamatan bathin solapan kabupaten bengkalis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai, *13*(April), 53–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.31258/sorot.13.1.5655>
- [2]. Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, *1*(1), 47–50.
- [3]. Arifin, M. Z., & Abidin, A. Z. (2019). Profesionalisme Dalam Meningkatkan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) ISSN 2302-8432, *13*(2), 24–32. Retrieved from <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2111>
- [4]. Hermanto, D. L. & N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*. Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- [5]. Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Edisi Pert). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6]. Lowokwaru, D., Malang, K., & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang), *13*(2), 75–82.
- [7]. Pandey, M. (2015). *Research Methodology:Toola And Techniques* (1st ed.). Romania: Bridge Center.
- [8]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quaiity: implications for Furtiier Research, *58*(January), 111–124.
- [9]. Regah, R. T., Sabijono, H., & Pinatik, S. (2019). Analisis Pendidikan, Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Pada Pelayanan Aparatur Pajak Di Uptd Samsat Amurang, *14*(1), 64–72. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/view/22288>
- [10]. Rijal, F., Dangnga, M. S., Usman. (2019). Pengaruh Etika Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, *2*(1), 12–25. Retrieved from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- [11]. Sari, D. (2019). Pelayanan Publik Padapusat Kesehatanmasyarakat Di Kecamatan Tampan Kota

Pekanbaru Tahun 2017. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 1–15. Retrieved from <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/22933>