



UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN APARATUR SIPIL NEGARA (STUDI IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGMALANG KABUPATEN SRAGEN)

Dhani Nuravianto Aji, Asianto Nugroho, Sapto Hermawan

Fakultas Hukum dan Bahasa, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

E-mail : dhaniaji99@gmail.com, asiantonugroho@staff.uns.ac.id,

saptohermawanfh@staff.uns.ac.id

Info Artikel

Masuk: 1 Juni 2022

Diterima: 12 Juli 2022

Terbit: 1 Agustus 2022

Keywords:

Health Service

Performance, State Civil
Apparatus,

Karangmalang Public
Health Center, Sragen
Regency.

Abstract

This article aims to determine the efforts to improve the quality of ASN health service performance and the obstacles faced in improving the performance of health services at Karangmalang Health Center, Sragen Regency. This article uses a descriptive qualitative empirical research method with a sociological juridical approach. In this research, the writer took the research location in Karangmalang Public Health Center, Sragen Regency. Based on the results of the benchmark research, efforts to improve the quality of ASN health service performance at the Karangmalang Health Center, Sragen Regency are considered good and satisfactory with the observed variables of health service quality dimensions, namely (1) Tangibles (physical evidence), (2) Reliability (reliability), (3) Responsiveness (responsiveness), (4) Assurance (assurance), (5) Empathy (empathy). The quality of ASN services, theoretically there are five factors to measure the quality of health services. There are several weaknesses that need to be addressed and improved in an effort to improve the quality of ASN health service performance at the Karangmalang Health Center, namely: 1. The dimension of responsiveness in health services is good, only a lack of dentists. This is not in accordance with Permenkes Number 75 of

Kata kunci:

Kinerja Pelayanan Kesehatan, Aparatur Sipil Negara, Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen.

Corresponding Author:

Dhani Nuravianto Aji, e-mail : dhaniaji99@gmail.com

2014, so that the service for patients with toothache is hampered. 2. Limited stock of generic drugs that are affordable by the community. 3. There is no recruitment of co-assistant staff and intensive doctors, but only accepts students from the nursing department.

Abstrak

Artikel ini bertujuan mengetahui upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan ASN dan kendala yang dihadapi terhadap peningkatan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Artikel ini menggunakan metode penelitian empiris yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Berdasarkan hasil penelitian tolok ukur upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen dinilai sudah baik dan memuaskan dengan variable dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diamati yaitu (1) Tangibles (bukti fisik), (2) Keandalan (reliability), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Jaminan (assurance), (5) Empathy (empati). Kualitas pelayanan ASN, secara teoritis terdapat lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Ada beberapa kelemahan yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan ASN di Puskesmas Karangmalang yakni: 1. Dimensi responsiveness dalam pelayanan kesehatan sudah baik, hanya kurang dokter gigi. Hal ini belum sesuai dengan Permenkes Nomor 75 tahun 2014, sehingga pelayanan pasien yang sakit gigi terhambat. 2. Keterbatasan stok obat-obatan generic yang terjangkau masyarakat. 3. Belum rekrutmen bantuan tenaga co-asistensi dan dokter intensif, namun hanya menerima pelajar dari jurusan keperawatan.

@Copyright 2022.

PENDAHULUAN

Berlanjutnya masa Orde Baru di Indonesia selama kurang lebih 32 tahun membawa dampak negatif bagi kondisi birokrasi di Indonesia, seperti maraknya praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), tingkat pelayanan publik yang tidak transparan bisa. Pada hakekatnya menjalankan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan, dan fungsi pelayanan yang menyangkut seluruh kehidupan dan penghidupan dalam masyarakat, bangsa, dan negara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada pejabat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab di bidang tertentu. Kebeadaan era Orde Baru di Indonesia berdampak pada kondisi birokrasi di Indonesia, seperti tingkat pelayanan publik yang belum mampu mewujudkan harapan dan kesejahteraan rakyat, serta birokrasi pemerintahan yang belum optimal dalam hal transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, produktivitas, ditambah dengan faktor kedisiplinan, dan etos kerja PNS yang dianggap buruk oleh masyarakat. Mungkin kita masing-masing secara pribadi pernah mendengar tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa “birokrasi Indonesia itu rumit”.

Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat secara profesional dalam melaksanakan tugas negara. Sehingga dalam pelaksanaannya di instansi pemerintah, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pekerjaan yang telah dilakukan oleh ASN. Dalam meningkatkan efektifitas kerja, perlu ditingkatkan kesadaran akan produktivitas. Dalam hal ini efisiensi dan etos kerja dilakukan melalui berbagai kegiatan motivasi, penyuluhan, pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kesejahteraan tenaga kerja yang berkualitas berdasarkan rencana ketenagakerjaan nasional yang terus disempurnakan secara terarah, terpadu dan menyeluruh. Prestasi kerja erat kaitannya dengan produktivitas kerja, oleh karena itu penilaian prestasi kerja secara rutin dilakukan untuk dapat mengetahui peran aktif pegawai dalam upaya pencapaian tujuan instansi pemerintah. Sebagaimana diketahui, Undang- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Kepegawaian Pokok bahwa untuk mewujudkan ASN sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan ASN sebagai profesi yang memiliki kewajiban untuk mengurus dan mengembangkan diri serta berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya. dan menerapkan prinsip kinerja dalam pelaksanaan pengelolaan ASN. Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 angka (20) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa LAN merupakan lembaga non kementerian. instansi pemerintah yang berwenang menyelenggarakan penilaian, pendidikan, dan pelatihan ASN, dijelaskan dalam Pasal 25 ayat (2) huruf C Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa LAN terkait dengan kajian pembinaan, ASN kebijakan manajemen, kewenangan penelitian dan pelaksanaan diklat ASN (Rahman, A., & Bakri, R. 2019). Hal lain, pelaksanaan otonomi daerah juga berpengaruh dan harus lebih meningkatkan peran dan fungsi badan legislatif daerah, baik fungsi legislasi, pengawasan maupun penganggaran bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah (Dewirahmadanirwati. 2018). Fungsi ini juga merupakan fungsi hukum karena merupakan awal dari suatu peraturan yang akan diselenggarakan oleh badan eksekutif. Fungsi hukum adalah

menetapkan hak dan kewajiban secara seimbang. Tanpa adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dapat meresahkan situasi sosial masyarakat sehingga diperlukan peraturan disiplin ASN untuk mengoreksi dan mendidik mereka yang melakukan pelanggaran disiplin agar tidak terulang kembali dan aspek penegakan sanksi disiplin dapat dilakukan selaras.

Perilaku disiplin ini tercermin dari sikap, ucapan dan penggunaan waktu kerja seorang ASN, serta ketaatan terhadap aturan yang ada. ASN berkewajiban bermoral dan menerapkan nilai-nilai moral yang baik yang terkandung dalam Pancasila dan Pembukaan UUD 1945 dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pegawai pemerintah, serta abdi masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan yang penting karena kesehatan merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap manusia. Selain itu, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga mengamanatkan bahwa "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik jasmani mental, rohani, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi". Dengan demikian, disiplin ASN akan mencerminkan kinerja pemerintah yang mengandung makna bahwa nilai budaya disiplin mewarnai perilaku pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berkelanjutan melalui moral dan etika (Sepa Erni, 2019). Target utama dalam menjalankan tugas dan fungsi yang ada di masing-masing bidang harus memiliki dedikasi yang tinggi yang mencerminkan kinerja pegawai yang baik dalam mewujudkan dan melaksanakan prinsip-prinsip Good Governance. Mewujudkan good governance memerlukan cara kerja yang berkaitan dengan input dan output yang dilakukan oleh aparatur khususnya PNS di lingkungan kerjanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang peningkatan kualitas kinerja ASN dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta kendalanya. Untuk itu penulis menuangkannya dalam sebuah makalah yang berjudul "UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN KESEHATAN APARATUR SIPIL NEGARA (STUDI PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGMALANG KABUPATEN SRAGEN)".

Metode Penelitian

Penelitian hukum empiris atau socio-legal yang merupakan model pendekatan dalam meneliti hukum sebagai objek penelitian, dalam hal ini hukum tidak hanya dilihat sebagai disiplin preskriptif dan terapan, tetapi juga realitas empiris atau hukum. Selain itu, menggunakan pendekatan kualitatif dan legislasi (Yati Nurhayati, Ifrani, M.Yasir Said, 2021). Data penelitian berupa data primer dan data sekunder, dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi kepustakaan/literatur. Untuk menemukan jawaban hukum atas masalah tersebut, peneliti menggunakan deskriptif analitis dan interaktif.

Pembahasan

1. Upaya Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Kesehatan Aparatur Sipil Negara di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen.

Diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik sering terjadi karena persepsi hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum

mencapai titik temu. Terutama mengenai hak setiap pengguna jasa untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan ramah dari penyedia jasa. Hak ini jarang terpenuhi bahkan menjadi sebaliknya, yaitu pengguna jasa yang harus ramah kepada penyedia jasa agar usahanya menjadi cepat dan lancar (Lauranti, Maria., dan Djamhari, Eka Afrina., et.al., 2018). Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat secara profesional dalam melaksanakan tugas negara. Peran ASN sangat penting karena mempengaruhi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus dijaga dan terus memberikan pelayanan terbaik dalam berbagai hal, salah satunya ASN harus memiliki kemampuan di bidang teknologi atau layanan online. Padahal sistem online ini sudah dimulai sebelum pandemi Covid-19. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menghasilkan ASN yang profesional sesuai standar pemerintah (Panggabean, T. T. N., & Saragih, A. 2020). Masa pandemi Covid-19 menuntut semua pihak untuk melakukan penyesuaian atau perubahan pada instansi pemerintah dan negara itu sendiri. Salah satu akibat dari pandemi Covid-19 adalah di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi di seluruh dunia dan di segala aspek/sendiri kehidupan (Ma'rifah, D. 2020). Penyesuaian ini harus dilakukan dengan baik oleh setiap perusahaan swasta dan instansi pemerintah agar kegiatan bisnis dan pemerintahan dapat tetap berjalan dengan baik, seperti pemerintah menggunakan teknologi untuk mendukung sistem pelayanan publik. Kini banyak pegawai ASN yang dapat bekerja atau mengakses rapat dari mana saja melalui konferensi video atau aplikasi yang didukung oleh kantor tempat ASN bekerja (Juwita, J. 2021).

Namun dalam penelitian ini fenomena upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan Aparatur Sipil Negara diprioritaskan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Puskesmas Karangmalang terletak di Jalan Dewi Sartika No.1, Ngablak, Kroyo, Karangmalang, Sragen, Jawa Tengah, Puskesmas ini merupakan salah satu puskesmas yang memenuhi standar Kementerian Kesehatan, yakni melayani berbagai program puskesmas seperti cek kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, melepas jahitan, mengganti balutan, menjahit luka, cabut gigi, cek tekanan darah, tes kehamilan, bersalin/persalinan, cek anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol, kebutuhan untuk observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medis atau pelayanan medis lainnya. Menurut Potter, kualitas layanan memerlukan beberapa kriteria (Asyadi, Dodi, Widodo, Tri, dan Setioko, Sigit. 2018). antara lain: a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus dapat memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat, b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat diakses oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas, c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya bersikap terbuka dalam memberikan perlakuan kepada individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama, d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki mutu bila dilihat dari segi teknis/metode, mutu, kemudahan, kenyamanan, kesenangan, terpercaya, tepat waktu, cepat, tanggap, dan manusiawi.e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sisi pengguna jasa dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh seluruh lapisan masyarakat, f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan layanan dari masyarakat.

Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa mendapatkan produk yang diinginkan. Kualitas

pelayanan (*service quality*) merupakan hasil persepsi perbandingan antara harapan dan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau tingkat kecerdasan atau keterampilan dan sebagainya. Pengertian kualitas juga diartikan oleh Djajuli, dalam penelitian *Total Quality Service* (Djajuli, Didi. 2019). bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya: a. Kesesuaian dengan kecocokan/permintaan, b. kesesuaian untuk digunakan, c. Perbaikan/perbaikan terus menerus, d. Bebas dari kerusakan/cacat, e. Memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, f. Melakukan segalanya dengan benar dari awal, g. Sesuatu yang membuat pelanggan senang.

Menurut Zeithaml-Berry menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat (Bitner, Zeithaml. (2003). Dalam penelitian ini, dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diamati yaitu ada lima (5) aspek kualitas pelayanan atau disebut dengan istilah *servqual*, antara lain: bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Empathy*). Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Zeithaml memberikan penjelasan bahwa terdapat lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung/fisik)

Tangibles (bukti langsung), dimana aksesibilitas untuk jalur transportasi Puskesmas didirikan di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat diakses dengan mudah menggunakan transportasi umum. Tersedia jalur untuk pejalan kaki dan jalur jalur yang aksesibel untuk penyandang disabilitas dan dapat memanfaatkan sarana teknologi, komunikasi dan informatika (Setianto, Ganang dan Wartini, Sri. 2017).

Bukti Fisik meliputi seperti pegawai dan sarana komunikasi, peralatan, dan fasilitas fisik. Dimensi *Tangibles* dapat dilihat atau diamati dari fasilitas dan interior puskesmas yang ada, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan, jumlah pegawai atau petugas yang melayani masyarakat, dan penampilan/kerapihan pegawai dalam memberikan pelayanan. Penampilan fisik suatu kinerja kesehatan yang berkualitas merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan. Ketika persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sangat sulit untuk diubah. Calon pelanggan sudah membentuk opini buruk tentang layanan yang diberikan sebelum melangkah masuk kantornya. Adapun hasil Wawancara dengan Kepala Tata Usaha di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen bahwa personil ASN Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen terdiri dari : 1.Dokter Umum 3 orang 2. Dokter Gigi sementara kosong, 3. Bidan 25 orang, 4. Gizi 2 orang, 5 Apoteker orang, 6. Asisten Apoteker 1 orang, 7. Perawat 13 orang, 8. Perawat Gigi 1 orang, 9. Laboratorium/analisis kesehatan 2 orang, 10 Sanitasi/kesehatan lingkungan 1 orang, 11. Promkes/penyuluhan kesehatan 1 orang, 12. Administrasi 3 orang, P3K 2 orang, Cleaning Servis 1 orang,Driver 1 orang, Jaga malam 1 orang, sehingga jumlah keseluruhan 59 orang.

Hasil wawancara dengan Ibu Aniek Suryani, S.ST selaku Kepala Tata Usaha di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Faktor pendukung di Puskesmas

Karangmalang Kabupaten Sragen yaitu para medis dan non medis. Untuk di Unit Gawat Darurat (UGD) sendiri selama 24 jam terdapat 3 dokter dan 3 perawat yang bergilir setiap harinya. Jika dilihat dari paramedis masih belum terlalu baik karena jika kita melihat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 17 ayat (2) dan ayat (3), Jenis Tenaga Kesehatan sebagaimana paling sedikit terdiri atas: a. Dokter atau dokter layanan primer, b. Dokter gigi, c. Perawat, d. Bidan, e. Tenaga kesehatan masyarakat, f. Tenaga kesehatan lingkungan, g. Ahli teknologi laboratorium medic, h. Tenaga gizi dan i. Tenaga kefarmasian.

Hasil eksisting data observasi di lapangan, wawancara dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa sarana fisik yang berupa ketersediaan bangunan atau gedung, fasilitas ruang tunggu yang rapid an bersih, ruang toilet yang baik, sarana 1 mobil ambulans, dan tersedianya ruang mainan anak-anak di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen terletak di lokasi yang strategis, mudah dijangkau dengan berbagai sarana transportasi, hal ini sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan salah satunya adalah: Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan sarana teknologi, komunikasi dan informatika.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat kesehatan Masyarakat, persyaratan lokasi Puskesmas butir B, yaitu: Aksesibilitas untuk jalur transportasi. Telah diperbaharui dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, persyaratan lokasi Puskesmas pada Pasal 11 ayat (1), salah satunya terdapat poin aksesibilitas untuk jalur transportasi.

Puskesmas didirikan di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat diakses dengan mudah menggunakan transportasi umum. Tersedia jalur untuk pejalan kaki dan jalur-jalur yang aksesibel untuk penyandang disabilitas. Lokasi di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen telah memenuhi persyaratan tersebut. Kendala yang ada merata per hari di samping kurangnya dokter gigi, dalam pelayanan kesehatan terdapat ketidakseimbangan antara jumlah masyarakat dengan personil ASN yang tersedia di puskesmas Karangmalang, jumlah pasien terlalu banyak untuk dilayani, sehingga menimbulkan antrian cukup lama dan kesan pelayanan menjadi lamban.

Apabila dilihat secara komprehensif (menyeluruh) pada kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang ada maka disimpulkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen telah sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini karena tergolong masih baru dan puskesmas termegah serta terbesar se Kabupaten Sragen, sehingga kedepannya perlu dipertahankan pelayanan kualitas kinerjanya di tahun-tahun yang akan datang.

2. Reliability (Keandalan).

Reliability (keandalan), dalam konteks pelayanan kualitas kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah kemampuan aparatur kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat

secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Dimensi ini dapat dilihat dari indikator seperti kemauan dan kejujuran aparatur kesehatan dalam memberikan layanan, kecepatan aparatur kesehatan dalam memberikan proses layanan kepada masyarakat yang dilayani, keadilan aparatur kesehatan dalam memberikan layanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen, kemudahan prosedur pelayanan, dan kesesuaian prosedur dengan jenis pelayanan yang diminta masyarakat. Reliability (keandalan) kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, seperti Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera, akurat, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) (Dora Melisa, Pawito, Yulius Slamet. 2021).

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen jika dilihat dari dimensi reliability/kehandalan sudah dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat, kesiapsiagaan ASN kesehatan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan baik oleh dokter maupun perawat sudah baik, karena menjadi tanggung jawab petugas medis dan pelayanan administrasi. Hal ini dibuktikan dengan kesigapan petugas bila sewaktu-waktu dibutuhkan oleh pasien. Pelayanan yang cepat, tepat waktu, tanggap, dan manusiawi menjadi acuan bagi petugas, sehingga masyarakat termotivasi untuk berobat ke Puskesmas jika menderita sakit.

Kedatangan pasien tidak bisa diprediksi kapan bisa datang, kapan saja bisa datang setiap saat, untuk itu petugas juga harus siap dan siaga setiap hari. Pelayanan yang telah diberikan kepada pasien atau masyarakat pengguna di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen meliputi pelayanan pemeliharaan, pelayanan kunjungan dokter yang dilakukan secara rutin setiap hari dengan waktu praktek pelayanan yang telah ditentukan mulai pukul 07.30 WIB.

Tersedianya pelayanan ambulan dan kelengkapan oksigen, infus dan drabar sebagai fasilitas pelengkap yang semuanya dapat dimanfaatkan oleh pasien sehingga lebih efektif dan efisien baik bagi pasien maupun Puskesmas. Misalnya ada pasien yang sudah diterapi disertai obat jalan, beberapa hari tetapi tidak kunjung sembuh, maka pihak Puskesmas akan merujuk dan mengirim pasien ke rumah sakit dengan persetujuan keluarga pasien, dan membawa pasien dari Puskesmas ke Puskesmas. rumah sakit rujukan yang telah menyediakan kendaraan ambulans, sehingga pasien tidak repot mencari kendaraan lain.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) dalam konteks pelayanan kualitas kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparatur kesehatan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut.

Dimensi responsiveness ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur kesehatan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dari layanan kesehatan yang diberikan, kemampuan aparatur kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat, dan kemampuan aparatur kesehatan dalam pemberian dalam konteks pelayanan kualitas kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah kepada masyarakat.

Responsiveness aparatur pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif.

Responsiveness pertanggungjawaban atau rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan (Bu'ulolo, Christian Siuwandy, Edlin Edlin, Tan Suyono, and Ermi Girsang. 2019). meliputi kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tanggap dan teliti, memberikan informasi yang jelas, tidak menunggu lama, kemampuan melakukan tindakan medis, bersedia mendengarkan keluh kesah pasien.

Berdasarkan data penelitian yang ada dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen jika dilihat dari dimensi responsiveness sudah dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparat kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta merespon aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara dengan Ibu dr. Sri Harini selaku dokter dan penanggung jawab Pokja Mutu Puskesmas Karangmalang. Bahkan, sesibuk apa pun stafnya, mereka mampu melayani pasien. Hal ini dibuktikan dengan kesigapan petugas dalam melayani pasien saat terjadi Kejadian Luar Biasa (KLB), misalnya saat wabah Demam Berdarah Dengue menyerang Kota Sragen, banyak pasien yang harus berobat jalan termasuk penyemprotan disinfektan di ruang rawat/rumah pasien. lokasi sebagai tindakan preventif, sedangkan tindakan represif segera merujuk ke rumah sakit terdekat untuk diagnosis dan pengobatan/terapi segera. Hal ini juga terjadi di masa pandemi Covid-19.

Selain itu, jumlah pasien tidak menentu kadang banyak kadang sedikit sehingga semua bisa terlayani dengan baik. Jumlah tenaga perawat yang memadai juga mendukung pelayanan tersebut. Untuk itulah pelayanan cepat dapat dilakukan oleh Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Kejadian yang sering terjadi dilakukan oleh petugas ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen khususnya petugas medis bahwa dalam menangani pasien termasuk gawat darurat tindakan khusus adalah memberikan rujukan pasien ke rumah sakit terdekat agar dapat segera ditangani untuk berobat dengan fasilitas dan fasilitas yang lebih lengkap. Namun permasalahan yang masih dihadapi oleh Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen yaitu belum tersedianya dokter gigi sehingga apabila ada pasien yang sakit gigi hanya diberikan obat pereda nyeri oleh dokter umum dan dirujuk ke praktek dokter gigi terdekat atau ke puskesmas. rumah sakit terdekat.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) ini dalam konteks-konteks pelayanan kualitas kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah berkaitan dengan garansi terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kapastian akan layanan kesehatan yang baik dan bermutu.

Dimensi jaminan ini dapat dilihat dari jaminan pemrosesan berkas, jaminan kepastian biaya sesuai ketentuan, jaminan biaya pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan kesehatan dalam menyelesaikan pelayanan kesehatan tepat waktu, dan jaminan penyelesaian pengaduan pemohon. Assurance, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, yang meliputi; pengetahuan, kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), kepercayaan, reputasi (Meita Veruswati, Asyary A. 2017). Hasil eksisting data menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga medis yang meliputi dokter, bidan dan perawat sudah memadai dan terampil dalam menangani pasien. Jumlah tenaga medis yang ada sudah memadai, sehingga komunikasi dengan pasien berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, mereka melayani pasien dengan sopan dan ramah. Kepuasan pasien dirasakan terjalin dengan baik, sehingga rasa aman dan nyaman terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Kesimpulannya adalah mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen jika dilihat dari dimensi jaminan telah dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparatur kesehatan mampu memberikan jaminan kepada masyarakat. masyarakat terhadap produk pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen, sehingga masyarakat dapat memperoleh kepastian pelayanan kesehatan yang baik. dan kualitas.

5. Empahty (Empati)

Dimensi empahthy dalam konteks pelayanan kualitas kesehatan kinerja ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani.

Dimensi empathy, terlihat dari keramahan pegawai dalam proses pelayanan kesehatan dan kemudahan dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penyedia layanan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pengguna layanan. Hal ini dapat dinilai dari tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Selain penampilan fisik pelayanan, sikap petugas dalam melayani juga merupakan aspek penting dalam keberhasilan suatu pelayanan. Empati yang harus diberikan pegawai kepada penerima pelayanan kesehatan memang sesuai dengan perilaku petugas dalam bekerja. Pegawai memiliki hubungan yang komunikatif dengan masyarakat dan telah bekerja dengan baik dan profesional dengan tetap menjunjung tinggi sikap ramah dan menyenangkan, walaupun ada sebagian ASN yang terkesan arogan, selain lelah melayani banyak

pasien dengan berbagai karakter yang berbeda-beda, ada pula yang tidak teratur, sehingga mereka harus bersikap tegas dan disiplin kepada masyarakat.

Dimensi empathy perhatian individu kepada pelanggan (Aulia, Ridha, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, and Isnur Hatta. 2017). meliputi kemudahan berkomunikasi dengan baik, mengenal dan memahami pasien dengan baik. Dari hasil observasi dapat dianalisa bahwa pelayanan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen memperlakukan semua pasien sama atau memperlakukan pasien sama, tanpa membedakan status atau golongan.

Hasil wawancara dengan Ibu dr. Sri Harini selaku dokter dan penanggung jawab Pokja Mutu Puskesmas Karangmalang. Pasien yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Kemudian fasilitas dan kamarnya sama, tidak ada pasien di kelas VIP, kelas I kelas II dan kelas III, dan jika ada pasien yang meminta perawatan khusus akan dirujuk ke rumah sakit. Pasien juga tidak dibedakan dengan fasilitas yang ada di Puskesmas, karena di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen tidak ada fasilitas yang membedakan pasien.

Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan juga sesuai dengan keinginan pasien, petugasnya ramah dan mudah berkomunikasi. Terbukti pasien yang datang berobat tidak hanya berasal dari lingkungan Puskesmas, namun ada juga yang berasal dari luar Kabupaten Karangmalang, bahkan ada yang berasal dari luar Kota Sragen. Mereka mengatakan bahwa berobat di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen, pelayanannya baik, mudah dan ramah serta informasinya bisa diakses internet.

Kesimpulannya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen jika dilihat dari dimensi empathy sudah dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat, dimana aparat kesehatan memberikan pengobatan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara yang melayani dan yang dilayani. walaupun disisi lain masih ada kekurangan yang perlu dibenahi namun secara umum sudah baik. Sikap empathy aparat kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat dari keramahan petugas dalam proses pelayanan pemeriksaan kesehatan dan kemudahan yang dapat dihubungi masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Selain itu, keterbatasan ketersediaan berbagai jenis obat masih menjadi kendala, karena membutuhkan modal yang besar, sedangkan anggaran APBD yang terbatas diperoleh oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen dan masih terbagi sesuai dengan dana yang diajukan, baik 3 RSUD dan 25 Puskesmas di Kabupaten Sragen. Hal ini sudah diantisipasi dengan adanya penggantian resep dokter untuk membeli di berbagai apotek yang ada di kabupaten Sragen, sehingga menimbulkan kesan pengeluaran untuk pembelian obat pasien menjadi mahal karena yang biasanya didapat dari apotek diganti dengan non generik yang dikemas pabrik. obat yang tersedia di Puskesmas Karangmalang, Sragen.

Jika dilihat secara komprehensif (menyeluruh) pada kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen sudah sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, hal ini karena Puskesmas yang

masih tergolong baru, termegah dan terbesar di Kabupaten Sragen, sehingga ke depan perlu dipertahankan kinerja kualitas pelayanan di tahun-tahun mendatang.

Selain kelima variabel tersebut sebagai tolak ukur dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan ASN di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen, ada beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Implementasi e-government sebagai inovasi di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kesehatan dari aspek:

1. Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan menentukan berhasil tidaknya suatu pelayanan yang memuaskan masyarakat, berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan Ibu dr. Sri Harini selaku dokter dan penanggung jawab Pokja Mutu Puskesmas Karangmalang, upaya pimpinan adalah mengadakan pertemuan sebulan sekali dengan karyawan dan selalu memberikan arahan bahwa situasi pelayanan kesehatan saat ini membutuhkan kepemimpinan agar masyarakat mau memenuhi kelengkapan administrasi pelayanan kesehatan. Namun pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan tidak langsung dan rutin.

2. Pemberdayaan Pegawai

Dalam lingkungan organisasi yang bergerak di bidang jasa, peran pegawai merupakan kunci utama yang menentukan kualitas pelayanan. Tanpa pemberdayaan, pelibatan pegawai hanyalah alat manajemen yang tidak berguna (Peraturan Kepala Badan Tata Usaha Negara Nomor 1 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kredit :10).

Hasil wawancara dengan Ibu Aniek Suryani, S.ST selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai setiap tahunnya pemerintah memberikan pelatihan kepada pegawai puskesmas khususnya bidan , gizi dan sebagainya di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen yang ada dengan cara mengajukan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen, kemudian Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen yang akan menentukan personil Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen yang akan dikirim untuk melakukan pelatihan. Sedangkan kualitas pelayanan kesehatan dinilai sudah sesuai dengan harapan masyarakat. dr. Kusdinar Untung Yuni Sukowati selaku Bupati Pemerintah Kabupaten Sragen, mengatakan "Implementasi e-Government di Kabupaten Sragen masih dalam proses penyempurnaan, beberapa aplikasi sudah mulai diimplementasikan. Mengingat infrastruktur jaringan khususnya fiber optik saat ini sedang diupayakan untuk menjangkau seluruh desa terpencil di Kabupaten Sragen. Namun untuk saat ini, e-government, setidaknya telah memberikan manfaat dalam pelayanan publik, menjadi lebih efektif".

Dalam mencapai tujuan yang telah disepakati dalam visi dan misi Kabupaten Sragen diinstruksikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di birokrasi untuk menghasilkan efektivitas pelayanan yang baik dan efisien sehingga dapat mencegah atau memberantas praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) di Indonesia. Termasuk pada sektor pemerintahan daerah Kabupaten Sragen khususnya pada sistem jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen. Selain itu, penerapan atau implementasi Electronic Government telah membantu memudahkan pegawai pemerintah dan tenaga

medis dalam mengambil keputusan yang mendapatkan hasil keputusan yang cepat dan akurat karena penerapan E-Government memiliki fungsi untuk mengolah data dari birokrasi pemerintah dalam sistem jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen khususnya aplikasi menjadi informasi akurat yang dapat dipertanggungjawabkan penggunaannya di kalangan masyarakat yang membutuhkan. Fungsionalitas, aksesibilitas, dan kegunaan. Isi informasi website pemerintah Kabupaten Sragen termasuk sistem jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen berorientasi pada kebutuhan masyarakat yaitu memberikan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Kriteria ini menekankan adanya anti diskriminasi bagi pengguna, artinya website pemerintah daerah termasuk sistem jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer pengguna. Perancangan website pemerintah daerah termasuk sistem jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen ini profesional, menarik, dan bermanfaat. Berita, artikel, informasi yang ditujukan kepada publik harus disajikan secara jelas dan mudah dipahami, seperti:

a. Bekerja sama, situs web pemerintah daerah termasuk system jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (Uniform Resource Locator) yang tetap, sehingga mesin pencari (search engine) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.

b. Isi yang efektif, masyarakat sebagai pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs-situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah daerah termasuk system jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen adalah data yang terbaru dan tepat, serta mengharapkan berita dan materi baru selalu diketengahkan.

c. Komunikasi dua arah, komunikasi yang disediakan pada situs web pemerintah daerah termasuk sistem jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen dalam bentuk dua arah (interaktif). Situs web pemerintah daerah termasuk system jaringan di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen harus memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri. Setiap perubahan atau pembaharuan di sektor pemerintah termasuk sektor kesehatan ini jelas sangat membutuhkan upaya yang keras dan konsisten (Astuti, H., 2005).

2. Kendala yang dihadapi terhadap Peningkatan Kinerja di Puskesmas

Ada beberapa kendala atau kelemahan yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan Aparatur Sipil Negara di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen, yaitu:

1. Belum tersedianya kelengkapan dokter gigi, menyebabkan proses pelayanan kesehatan kepada pasien sakit gigi menjadi terhambat.
2. Terbatasnya ketersediaan stok obat generik yang terjangkau oleh masyarakat.

3. Keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai sistem jaringan komunikasi dan informasi.

4. Kendala yang ada rata-rata per hari selain kurangnya dokter gigi, dalam pelayanan kesehatan terjadi ketidakseimbangan antara jumlah orang dengan tenaga ASN yang ada di Puskesmas Karangmalang, jumlah pasien yang terlalu banyak untuk dilayani, menyebabkan antrian panjang dan kesan pelayanan lambat.

5. Tidak ada rekrutmen untuk bantuan dokter intensif, co asistensi sarjana kedokteran, tetapi hanya menerima mahasiswa dan mahasiswa magang dari jurusan keperawatan.

Penutup

Simpulan

Berangkat dari keseluruhan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tolok ukur upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan Aparatur Sipil Negara di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen dinilai baik dan memuaskan dengan variabel yang diamati dimensi kualitas pelayanan kesehatan. yaitu (1) Tangibles (bukti fisik), (2) Reliability (Keandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (Jaminan), (5) Empathy (empati). Berkaitan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Zeithaml menjelaskan bahwa ada lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan (Zeithaml. 1988). Ada beberapa kendala yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan Aparatur Sipil Negara di Puskesmas Karangmalang Kabupaten Sragen yaitu: 1. Dimensi responsiveness dalam pelayanan kesehatan baik, hanya kekurangan dokter gigi. Hal ini tidak sesuai dengan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, menyebabkan proses pelayanan kesehatan kepada pasien sakit gigi menjadi terhambat. 2. Terbatasnya ketersediaan stok obat generik yang terjangkau oleh masyarakat. 3. Tidak ada rekrutmen untuk bantuan dokter intensif, co asistensi sarjana kedokteran, tetapi hanya menerima mahasiswa dan mahasiswa magang dari jurusan keperawatan.

Saran

Penulis menyarankan agar Pemerintah Kabupaten Sragen selaku regulator yang berwenang menerbitkan Peraturan Bupati berisi tentang penempatan jabatan ASN agar lebih jeli dan selektif mengenai penempatan ASN agar merata sesuai kebutuhan di puskesmas, instansi dan lainnya. Pemerintah Kabupaten Sragen yang menjadi kewenangan agar penyelenggaraan pelayanan dapat terlayani secara efektif. dan optimal bagi masyarakat dan disisi lain masyarakat itu sendiri juga perlu sadar akan kesehatan, sehingga dapat menciptakan percepatan pelayanan kesehatan masyarakat menuju Indonesia Sehat.

Daftar Pustaka

Buku

Astuti, H., 2005, Psikologi perkembangan masa dewasa, Surabaya: Usaha Nasional
Lauranti, Maria., dan Djamhari, Eka Afrina., et.al., 2018. Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional yang Non-Diskriminatif. Jakarta: Perkumpulan Prakarsa.

Isnaini Rodiyah, Isna Fitia Agustina, 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (MSDM-SP)*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Jurnal

Aulia, Ridha, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, and Isnur Hatta, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin', *Dentino*, 2.1 (2017), 95–100

Asyadi, Dodi, Widodo, Tri, dan Setioko, Sigit. 2018. *Kualitas Pelayanan Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana Kabupaten Lampung Timur*. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam. Wacana Publik*, 12.01.

Bu'ulolo, Christian Siuwandy, Edlin Edlin, Tan Suyono, and Ermi Girsang, 'Pengaruh Daya Tanggap Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di RSU Royal Prima Medan', *Jurnal*

Dewirahmadanirwati. 2018. "Implementationn of Regional Autonomy in Realizing Good Governace in the West Sumatera Region". *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*. Vol. 2 No. 3 ISSN: 2579-5449. Padang: STIA AbadihPrima Medika Sains (JPMS), 1.1 (2019), 18–22

Djadjuli, Didi. 2019. *Total Quality Service*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5.4

Dora Melisa, Pawito, Yulius Slamet. 2021. *Online Social Presence in E-Learning-Based Librarianship Education and Traning Using CMC Tools*. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS) – September 2021 – Page No.: 98-102*

Juwita, J. 2021. *Mengembangkan Kompetensi Profesional Widyaiswara dalam Menghadapi Tantangan Pembelajaran Jarak Jauh (E-Learning) Dimasa Pandemi Covid 19*. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(4), 1754–1772.

Ma'rifah, D. 2020. *Implementasi Work From Home: Kajian Tentang Dampak Positif, Dampak Negatif dan Produktifitas Pegawai*. *Civil Service Journal*, 14(2 November), 53–63.

Meita Veruswati, Asyary A. *Implementation of Information System Towards Health System Strengthening in Indonesia: A Policy Brief*. *Public Heal Indones*. 2017;3(3):73–6.

Panggabean, T. T. N., & Saragih, A. 2020. *Implementasi Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) Melalui E-Government Di Era New Normal*. *Civil Service Journal*, 14(1 Juni), 93–103.

Rahman, A., & Bakri, R. 2019. *Penataan pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui dynamic governance*. *Jurnal Konstituen*, 1(1), 1–22.

Sepa Erni, 2019. "Disiplin Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol. 8, No. 3, 59.

Setianto, Ganang dan Wartini, Sri. 2017. *Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*. *Management Analysis Journal*, 6.4, 367–76.

Yati Nurhayati, Ifrani, M. Yasir Said, 2021. "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum", *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)*, Vol. 2 No. 1, 15.

Zeithaml, L. Valerie A., Parasuraman, A., Berry, Leonardo L., 1988, "Servqual; A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, pg. 12-40.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat