

IMPLEMENTASI STRATEGI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS : STUDY LITERATUR

Ulfa Fadilla Dalimunthe^{1*}, Oktavia Sukmayati Siregar², Dewi Agustina³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3}

*Corresponding Author : ulfafadilladalimuthe@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen untuk produk atau layanan dengan ukuran atau fitur yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen. Setiap orang juga memiliki hak yang sama atas akses ke layanan atau sumber daya kesehatan. Hak ini menyiratkan bahwa setiap masyarakat harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas yang memenuhi standar yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Metode pencarian ini menggunakan penelusuran literatur (literatur review) Menurut hasil pencarian, dari 52 artikel yang dicari, ditemukan 4 artikel yang memenuhi kriteria. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam strategi manajemen peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas, adaptasi antara pelayanan kesehatan dasar yang diberikan atau diberikan dengan kebutuhan yang memenuhi pasien, atau kepatuhan terhadap ketentuan standar pelayanan, pelaksanaan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan profesional dan sumber daya manusia, Kebutuhan: Optimalkan layanan home care melalui penggunaan grafis dan animasi Puskesmas berkualitas tinggi Program konseling dan promosi kesehatan harus digalakkan dengan memaksimalkan jangkauan yang dapat dimaksimalkan dan bekerja sama dengan sektor swasta untuk memanfaatkan teknologi yang mendukung layanan online. Masalah ketersediaan tenaga kesehatan, termasuk sifat profesi tenaga kesehatan dan distribusinya, serta masalah kompetensi, termasuk pengetahuan, keterampilan atau kompetensi tenaga kesehatan profesional dalam pelaksanaan tugasnya, akan berdampak pada kualitas pelayanan puskesmas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Puskesmas dan Strategi

ABSTRACT

Service quality is a measure made by consumers of products or services seen from all dimensions or characteristics to meet the demands of consumer needs, safety, and comfort. Every individual also has the same right to access health services or health resources. This right includes that every community must get safe, quality health services and in accordance with standards as stipulated in Law Number 36 of 2009. The purpose of this study is to determine how management strategies in improving the quality of services in puskesmas. This research method uses a literature review (literatur review) Based on the search results, from 52 articles searched, 4 articles were obtained that fit the criteria. The results of this study found that in the management strategy to improve the quality of services in puskesmas adjust between basic health services provided or provided with the needs that satisfy patients or conformity with the provisions of service standards, carry out training to improve the competence of health workers and human resources, it is necessary to optimize home care services by utilizing qualified puskesmas cadres and can be maximally fostered puskesmas It is necessary to promote health counseling and promotion programs by maximizing cadres who can be maximally fostered and collaborating with the private sector to be able to utilize online service support technology. The problem of availability of health workers including the type of health worker profession and its distribution, as well as competency problems which include knowledge, ability or skills of health workers in carrying out their duties will affect the quality of service at the puskesmas.

Keywords : Puskesmas, Quality of Service & Strategic

PENDAHULUAN

Idealnya, masyarakat menginginkan pelayanan publik terbaik dari pemerintah. Namun pada kenyataannya, pemerintah memberikan kualitas dan pelayanan yang kurang memuaskan. Di sisi lain, orang sering menerima layanan buruk dari pemerintah. Justru perbedaan atau inkonsistensi antara regulasi/cita-cita dan realitas/fakta di lapangan inilah yang terus menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai topik pembahasan yang menarik. Salah satu bentuk keterlibatan pemerintah dalam pelayanan kesehatan nasional adalah penciptaan pelayanan kesehatan nasional untuk sektor kesehatan (Cahyono, 2021).

Pelaksanaan Puskesmas dinilai belum cukup untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Kepala puskesmas, yang biasanya diarahkan oleh dokter, biasanya berorientasi pada pelayanan kesehatan, yang bersifat kuratif dalam beberapa hal. Sistem informasi Puskesmas belum mampu mendukung proses perencanaan strategis Puskesmas, seperti kebutuhan staf dan pelatihan, program kesehatan masyarakat yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan daerah, serta langkah-langkah promosi dan pencegahan. Fungsi puskesmas yang semakin terabaikan adalah fungsi penyembuhannya (Naima, Sudirman, 2020).

Menciptakan pelayanan yang berkualitas tinggi tentunya akan berujung pada kepuasan pasien rawat jalan. Pada akhirnya, kualitas layanan ini dapat membawa beberapa manfaat, termasuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pemberian layanan dan perawatan rawat jalan dalam hal barang dan jasa, serta fondasi yang baik untuk retensi rawat jalan dan generasi rujukan yang hemat biaya (Irianto et al., 2020). Hanya satu studi oleh Rensiner et al. (2018) yang mengkonfirmasi hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, kepercayaan, empati dan bukti fisik, dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab masalah adalah kualitas pelayanan medis, pelayanan yang diberikan pada titik lama pendaftaran, keterlambatan dokter setelah tiba di poliklinik, dan kenyamanan di ruang tunggu (Rensiner et al., 2018).

Dalam hal kualitas layanan, kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk aspek material atau fisik, seperti peralatan dan personel, kemampuan atau kemampuan untuk bekerja secara andal dan akurat, daya tanggap atau kemauan untuk memenuhi persyaratan pelanggan atau kebutuhan dukungan, serta layanan yang cepat, kepercayaan karyawan atau keinginan untuk membangun kepercayaan dan keamanan pelanggan. Empati atau kemauan karyawan untuk menjaga setiap pelanggan. Selain itu, perlu juga memperhitungkan beban kerja dan tingkat stres tenaga kesehatan di dalam bus, karena hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Eliya Astutik, 2020). Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

METODE

Dalam penelitian ini digunakan metode pencarian bibliografi (literatur review) dari beberapa hasil penelitian dengan topik "Strategi manajemen peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas". Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah artikel nasional, yang dapat diakses melalui website Google Scholar dengan menggunakan kata kunci yang relevan dengan artikel tersebut. Literatur yang digunakan terdiri dari artikel yang diterbitkan antara 2018 dan 2022. Menurut hasil pencarian, dari 52 artikel yang dicari, ditemukan 4 yang memenuhi kriteria.

HASIL

Tabel 1 Hasil artikel

NO	PENULIS / JUDUL ARTIKEL	JENIS PENCARIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Shah Abadi Mendrofa / "Implementasi strategi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Tuhemberua, Kecamatan Tuhemberua, Kabupaten Nias Utara".	Penelitian kuantitatif	<p>Pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan diperoleh dari perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,870, sehingga perhitungan dilakukan > tabel (0,870 > 0,334).</p> <p>Berdasarkan hasil pengolahan distribusi data t dengan dk = 33 dan taraf signifikan 5%, ttabel = 1,692.36. Akibatnya, angka ini > (10.094 > 1.692,36). Berdasarkan hasil kuesioner, yang disusun dengan koefisien penentuan 76%, pengaruh manajemen strategis terhadap kualitas layanan adalah 24%.</p> <p>Berdasarkan hasil uji hipotesis, ternyata diterima dan ditolak karena banyaknya > (10.094 > 1.692,36), sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen strategis terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tuhemberua kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara.</p>
2.	Liliana Lokan, dkk. / "Analisis strategi peningkatan mutu pelayanan di puskesmas Wairoro, Kabupaten Halmahera Tengah, Provinsi Maluku Utara melalui pendekatan tenaga kesehatan (health person/HSC)".	Penelitian kualitatif deskriptif	<p>Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wairoro dengan pendekatan sumber daya manusia adalah dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tenaga profesional kesehatan dan sumber daya manusia di Puskesmas Wairoro. Pelatihan sumber daya manusia penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan profesional kesehatan dan sumber daya manusia Puskesmas Wairoro untuk meningkatkan sistem kesehatan yang ada. Beberapa faktor menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wairoro. Faktor pertama terkait minimnya sumber daya manusia dan tenaga kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal. Faktor kedua adalah tidak memadainya sarana dan prasarana kesehatan, seperti terbatasnya ketersediaan obat, alat kesehatan dan BMHP. Faktor ketiga yang menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Wairoro adalah terkait anggaran pelatihan bagi staf dan tenaga kesehatan di Puskesmas Wairoro.</p>
3.	Nungky Wanodyatama Islami & Akbar Pandu Dwinugraha / "Strategi dan upaya Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif atau penelitian gabungan (metode campuran)	<p>Puskesmas harus mengoptimalkan perawatan di rumah dengan menerjunkan kader Puskesmas berkualitas yang dapat dipromosikan secara optimal. Puskesmas perlu mengoptimalkan dan mensosialisasikan ketersediaan kamar rumah sakit, serta bekerja sama dengan swasta untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Puskesmas</p>

kesehatan masyarakat di Kabupaten Malang"	perlu mempromosikan program promosi dan konseling kesehatan dengan memaksimalkan kerangka kerja yang dapat dipelihara secara optimal, dan bekerja dengan sektor swasta untuk menggunakan teknologi untuk mendukung layanan online. Inovasi layanan yang dicapai puskesmas harus didukung oleh kemajuan teknologi dalam layanan online dan memastikan bahwa masyarakat dapat menerima informasi yang diberikan oleh puskesmas dengan grafis yang dapat memahami mentalitas dan kelebihan beban masyarakat.
4. Tri Rini Puji Lestari / "Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas melalui pendekatan manajemen tenaga kesehatan"	Analisis deskriptif penelitian. Berbagai masalah kepegawaian di Puskesmas dapat mempengaruhi beban kerja dan pada akhirnya kualitas layanan Puskesmas, termasuk: masalah dengan ketersediaan tenaga kesehatan, termasuk sifat profesi tenaga kesehatan dan distribusinya, serta masalah kompetensi terkait pengetahuan, keterampilan atau kemampuan tenaga kesehatan dalam pelaksanaan tugasnya. Masalah kepegawaian lain di Puskesmas yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: kurangnya sistem perencanaan dan prosedur distribusi tenaga kesehatan yang terintegrasi; kurangnya kapasitas unit perencanaan sumber daya manusia di semua tingkatan sehubungan dengan distribusi tenaga kesehatan; kurangnya komunikasi, mengakibatkan perbedaan pemahaman, informasi dan pengetahuan tentang distribusi tenaga kesehatan antara unit perencanaan dan tenaga kesehatan; kurangnya dukungan dari pemerintah daerah; dan perencanaan yang tidak terintegrasi ke dalam pemerintah daerah di berbagai tingkat pemerintahan.

PEMBAHASAN

Sejalan dengan hasil kajian Syah Abadi Mendrowa tahun 2019, "Implementasi strategi manajemen peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Tuhemberua, Kecamatan Tuhembrenua , Kabupaten Nia Utara ". Manajemen strategis di Puskesmas Tuhembreua, Kecamatan Tuhembreua, Kabupaten Niasa Utara, berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,870 kemudian Tabel > (0,870 > 0,334). Kuesioner dengan koefisien determinasi 76%, pengaruh manajemen strategis terhadap mutu pelayanan, sedangkan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini diterima oleh n Ha 24% dan ditolak Ho. Sejak > (10.094 > 1.692,36), dapat dikatakan bahwa manajemen strategis telah memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tuhemberua, Kecamatan Tuhemburua, Kabupaten Niasa Utara. Kualitas adalah sejauh mana perawatan medis pasien mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak diinginkan. Kualitas perawatan kesehatan primer mengacu pada kepatuhan atau kepatuhan terhadap persyaratan standar layanan perawatan kesehatan primer yang disampaikan dengan cara yang memenuhi kebutuhan pasien. Saat menganalisis kualitas layanan, ada dua faktor: layanan dan layanan yang diharapkan

pelanggan. Agar penerima manfaat memiliki kesan yang baik dan puas dengan kualitas layanan yang diterima, harapan mereka harus diketahui oleh penyedia. Dengan demikian, tidak ada perbedaan antara layanan yang ditawarkan dan harapan penerima layanan (Mendrafa, 2019).

Sejalan dengan hasil penelitian (2023), Liliana Lokan dkk., "Analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Wairoro, Kabupaten Halmahera Tengah, Provinsi Maluku Utara melalui Pendekatan Tenaga Kesehatan (Health Worker Approach/HSC)". Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wairoro dengan pendekatan *people-centered* adalah dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan profesional dan staf di Puskesmas Wairoro. Pelatihan staf penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan dan sumber daya manusia di Puskesmas Wairoro dan untuk meningkatkan sistem kesehatan yang ada. Tujuan pelatihan tenaga kesehatan adalah merekrut tenaga kesehatan sesuai dengan jenis, jumlah dan kualifikasi yang diharapkan, serta meningkatkan kapasitasnya sesuai dengan kebutuhan pembangunan kesehatan (Menkes, 1996). Untuk meningkatkan keterampilan para profesional kesehatan, kursus pelatihan diselenggarakan di Puskesmas. Penyampaian pelatihan untuk profesional kesehatan bervariasi dari batch ke batch karena beradaptasi dengan evolusi program batch. Secara umum, pelatihan saat ini terkait dengan penyelamatan nyawa, seperti ATLS (Advanced Trauma Life Support) dan CLS (Clinical Laboratory Scientist). Selain itu, melalui BPPSDMK, pemerintah pusat memberikan modul pelatihan dan pelatihan kepada calon instruktur, yang kemudian dapat melatih masyarakat (tokoh masyarakat, pengelola) untuk mendukung pelayanan kesehatan primer. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wairoro terhambat oleh beberapa faktor. Faktor pertama terkait ketersediaan tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan yang belum memadai, sehingga pelayanan kesehatan belum optimal. Faktor lainnya adalah layanan dan infrastruktur kesehatan yang belum memadai, seperti terbatasnya ketersediaan obat, alat kesehatan dan BMHP. Faktor ketiga yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Wairoro terkait penganggaran SDM dan pelatihan tenaga kesehatan di Puskesmas Wairoro (Lokan Liliana, 2023).

Sebuah studi oleh Akbar Pandu (2019) menunjukkan bahwa puskesmas perlu mengoptimalkan perawatan di rumah melalui lingkungan puskesmas yang berkualitas tinggi dan merangsang secara optimal. Faktor pendukung yang dikumpulkan oleh peneliti disatukan dalam berbagai materi, seperti perkembangan teknologi yang mendukung layanan online, peran masyarakat dalam penelitian, kolaborasi terbuka dengan individu, kualitas dan puskema pengelola yang kompeten. Dukungan optimal, akses puskesmas yang baik, pelayan publik yang empati baik, inovasi layanan, layanan puskesmas 24 jam, penyuluhan dan promosi kesehatan, puskesmas terjangkau, akses mudah, layanan institusi dan home care yang dimiliki Puskes. Fasilitas kesehatan harus mempromosikan program pendidikan dan promosi kesehatan dengan memaksimalkan kerangka kerja yang dikelola secara optimal dan bekerja sama dengan sektor swasta untuk mendukung teknologi untuk mendukung layanan online. Inovasi layanan yang dihasilkan oleh Puskes harus didukung oleh perkembangan teknologi untuk layanan online dan memastikan masyarakat menerima informasi yang diberikan oleh Puskes dari eksekutif yang memahami cara berpikir dan berpikir masyarakat. Berdasarkan data penagihan ini, dapat dilihat bahwa pemasangan alat kesehatan yang tidak lengkap menjadi kendala terbesar, sedangkan yang kedua adalah kurangnya pemahaman terhadap kesehatan masyarakat. Selain faktor penghambat tersebut, juga memiliki ukuran persentase, namun semua faktor penghambat tersebut merupakan faktor kunci penghambat puskesmas (Nungky Islami Wanodyatama Dwinugraha, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Dr. Rini Puji Lestar tahun 2018 berjudul "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Manajemen Kesehatan di Puskesmas", ditemukan bahwa berbagai masalah kepegawaian di Puskesmas dapat mempengaruhi beban kerja dan pada akhirnya

kualitas pekerjaan. Pelayanan Puskesmas meliputi: masalah ketersediaan tenaga kesehatan, termasuk jenis tenaga kesehatan dan distribusinya, dan masalah kompetensi, termasuk pengetahuan, keterampilan atau kemampuan tenaga kesehatan profesional dalam pelaksanaan tugasnya. Tenaga kesehatan profesional di Puskesmas berperan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Ketika melakukan tugas, diasumsikan bahwa tugas pokok dan kegiatan (tupoksi) petugas kesehatan sesuai dengan pelatihan dan keterampilan mereka. Memang, tenaga kesehatan dalam subsistem medis adalah elemen pendukung utama dari sistem kesehatan lainnya. Kualitas tenaga kesehatan di Puskesmas juga menunjukkan profesionalisme tenaga kesehatan dalam pelaksanaan tugas dan penyelesaian tugas Puskesmas. Masalah kepegawaian lain yang mempengaruhi kualitas layanan di Puskesmas meliputi: kurangnya sistem dan prosedur yang komprehensif untuk merencanakan penempatan tenaga kesehatan; kurangnya kapasitas unit perencanaan sumber daya manusia untuk menugaskan tenaga kesehatan di semua tingkatan; kurangnya komunikasi, menyebabkan perbedaan pemahaman, pengetahuan dan pengalaman dalam distribusi tenaga kesehatan antara unit perencanaan dan tenaga kesehatan; kurangnya dukungan dari otoritas lokal; dan perencanaan non-terintegrasi di berbagai tingkat manajemen kota. Terbatasnya ketersediaan sumber daya manusia tentu berdampak pada beban kerja masing-masing tenaga kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan Puskesmas diatur oleh Menteri Kesehatan 20.01.2014 19:00. 33 Tahun 2015 Pedoman Penyusunan Rencana Kepegawaian dan Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2015 No. 81/MENKES/SK/I/2004 tentang Arahan Pemerintah Daerah disesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan peraturan perundang-undangan. Namun, implementasinya belum optimal (Lestari, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan identifikasi berbagai hal yang dapat dilakukan dalam pengelolaan strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas, dalam adaptasi antara pelayanan kesehatan dasar atau dalam penyediaan kebutuhan yang memuaskan pasien atau memenuhi standar pelayanan, Dalam menyelenggarakan kursus pelatihan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan profesional, dan sumber daya manusia, ada kebutuhan untuk mengoptimalkan layanan perawatan di rumah, dengan eksekutif Puskesmas menyediakan kualitas yang diperlukan untuk mempromosikan program konseling dan promosi kesehatan dengan memaksimalkan kerangka kerja yang dapat dimaksimalkan dan bekerja dengan sektor swasta untuk dapat menggunakan teknologi untuk mendukung layanan di medan. Masalah ketersediaan tenaga kesehatan, termasuk sifat profesi tenaga kesehatan dan distribusinya, serta masalah kompetensi, termasuk pengetahuan, keterampilan atau kompetensi tenaga kesehatan profesional dalam pelaksanaan tugasnya, akan berdampak pada kualitas pelayanan di Puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Mahakuasa, karena dengan berkat dan rahmat-Nya, saya bisa menyelesaikan jurnal ini. Penulisan jurnal ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kualifikasi akhir dari proyek enam bulan. Saya menyadari bahwa cukup sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ilmiah ini tanpa bantuan dan bimbingan beberapa pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- cahyono, AD (2021). Pamenang-JIP Scientific Review: Peran pengembangan manajemen kinerja administrasi kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Terpilih*, 3(2), 28-42.
- Eliya Astutik, E. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan rawat

- jalan pasien dengan BPJS di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158-163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Irianto, Hartati, C. S., & Soenarmi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Rawat Jalan di RS Pku Muhammadiyah Cepu. *Majalah Mitra Manajemen*, 4(4), 607-620. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i4.376>
- Lestari, T. R. P. (2018). Upaya peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan. *Studio*, 23(3), 157-174. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/1880>
- Lokan Liliana, D. (2023). Analisis strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Wairoro, Kabupaten Halmahera Tengah, Provinsi Maluku Utara melalui Pendekatan Tenaga Kesehatan (PSPAD). 7 (April).
- Mendrofa, SA (2019). Implementasi strategi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Tuhemberua, Kecamatan Tuhemburua, Kabupaten Nias Utara. *Akuntansi dan Manajemen Pemerintah Nasional*, 5(1), 76-82. <https://www.ejournal.stiepembnas.ac.id/index.php/jampembnas/article/view/106/79>
- Naima, Sudirman, MA (2020). Manajemen mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sienjo, Kecamatan Toribulu, Kabupaten Moutong Paris. *Bahan kimia*, 21, 2886-2894.
- Nungky Islami Wanodyatama Dwinugraha, A. P. (2019). Strategi dan upaya Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Malang. *Karta Rahardja*, 1(2), 15-30. <http://ejournal.malangkab.go.id/index.php/kr>
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Sohn, A. S. (2018). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andala*, 7, 1 <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>