

## EFEKTIVITAS PROSEDUR LAYANAN KESEHATAN PUBLIK : LITERATUR REVIEW

Dewi Agustina<sup>1</sup>, Fadya Safira Nasution<sup>2\*</sup>, Risky Youlanda<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : fadyasafira89091@gmail.com

### ABSTRAK

Prosedur layanan kesehatan publik adalah unsur yang utama dalam layanan kesehatan publik. Penelitian ini bermaksud untuk memberikan penilaian tentang efektivitas prosedur layanan pada kesehatan publik yang bermutu serta memuaskan. Teknik riset ini memakai studi kajian literatur. Dengan tinjauan literatur, riset ini menetapkan unsur-unsur yang berhubungan dengan efektivitas prosedur layanan kesehatan publik, antara lain kemudahan dalam mencapai lokasi layanan (aksesibilitas) kesehatan, mutu dari layanan yang diberikan, dan kepuasan dari pasien itu sendiri. Berdasarkan hasil dari analisa literatur, didapat bahwa efektivitas prosedur layanan kesehatan publik dipengaruhi oleh beberapa unsur antara lain: tersedianya fasilitas kesehatan, mutu tenaga medis, dana yang tersedia dan infrastruktur yang menunjang. Untuk meningkatkan efektivitas prosedur layanan kesehatan publik, dibutuhkan kolaborasi yang baik antara pemerintah selaku regulator, pemberi layanan kesehatan, serta dari publik itu sendiri. Hasil dari riset ini dapat dimanfaatkan sebagai contoh dalam meningkatkan efektivitas prosedur layanan kesehatan publik. Ada banyak tantangan dan rintangan yang perlu diatasi secara beserta-sama, untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sinergisitas, kerjasama antar elemen yang ada baik pemerintah, tenaga medis, pasien, maupun publik itu sendiri, tetapi di sisi lain terdapat peluang yang dapat dimanfaatkan buat menaikkan efektivitas prosedur layanan kesehatan publik tadi. Semoga dengan memanfaatkan peluang yang ada tersebut, diperlukan mekanisme layanan kesehatan publik di Indonesia dapat terus berkembang dalam mempertinggi kesehatan publik secara menyeluruh

**Kata Kunci** : Efektivitas, Kesehatan Publik, Layanan Kesehatan

### ABSTRACT

*Public health service procedures are the main elements in public health services. This study intends to provide an assessment of the effectiveness of quality and satisfactory public health service procedures. This research technique uses a literature review study. With a literature review, this research determines the elements related to the effectiveness of public health service procedures, including the ease of reaching health service locations (accessibility), the quality of the services provided, and the satisfaction of the patients themselves. Based on the results of the literature analysis, it was found that the effectiveness of public health service procedures was influenced by several elements, including: availability of health facilities, quality of medical personnel, available funds and supporting infrastructure. To increase the effectiveness of public health service procedures, good collaboration is needed between the government as the regulator, health service providers, and from the public itself. The results of this research can be used as an example in increasing the effectiveness of public health service procedures. There are many challenges and obstacles that need to be overcome together, to make this happen requires synergy, collaboration between existing elements, be it the government, medical personnel, patients, or the public itself, but on the other hand there are opportunities that can be utilized to increase effectiveness public health service procedures. Hopefully, by taking advantage of these opportunities, it is necessary that public health service mechanisms in Indonesia can continue to develop in enhancing public health as a whole*

**Keywords** : Effectiveness, Health Service, Public Health

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan keniscayaan, karena setiap warga negara memerlukan pelayanan, dengan kata lain pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan dari warga

negaranya. Di setiap negara negara maju, demikian juga Indonesia, pelayanan publik merupakan salah satu unsur dalam menilai mutu pelayanan penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Bagaimana administrator pemerintahan dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk memenuhi kebutuhan warga negara dengan baik. Baik atau buruknya penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat diketahui dari bagaimana pelayanan publik dilaksanakan, apakah sesuai dengan keinginan, keperluan dan harapan dari warga negaranya. (Abdussamad, Zuchri 2020).

Negara yang maju dapat dilihat asal bagaimana kualitas layanan dasar yang diberikan pada warganya. Negara mempunyai kewajiban buat memenuhi keperluan semua penduduk dengan prosedur system pemerintah yang dapat mewujudkan terlaksananya pelaksanaan layanan umum yang berkualitas sebagai upaya memenuhi keperluan keinginan primer serta kewenangan masyarakat untuk setiap warga negara atas barang umum, jasa umum, serta layanan administrasi. (Ambarita, A. B. 2020) buat menilai keberhasilan kesejahteraan penduduk di suatu negara, unsur utama yang membuat dasar tercapainya tujuan negara merupakan bagaimana penyelenggaraan peningkatan SDM dan kesejahteraan.

Penyelenggaraan layanan adalah merupakan yang utama sebagai dasar pencapaian kemakmuran suatu negara. Kesejahteraan publik erat hubungan sama masalah ketidaksejahteraan. Paling dasar dalam pencegahan masalah ketidaksejahteraan merupakan tingkat kesehatan masyarakat. Apabila publik yang belum sejahtera dengan kondisi badan dan jiwa yang prima, maka usaha untuk mengangkat kemiskinan dari publik tersebut tidak terlalu sulit. Sebab Kemiskinan merupakan gejala dari tanggapan diskriminatif yang mengakibatkan munculnya rasa khawatir, prasangka dan sikap yang apatis serta fatalistis. Dengan demikian penyelenggaraan layanan publik dibidang kesehatan merupakan hal yang strategis sebagai jalan usaha untuk mengatasi kemiskinan. Pencapaian penyelenggaraan layanan kesehatan dengan menyeluruh memiliki dampak yang besar pada setiap bidang kehidupan publik, sehingga kerangka berpikir dalam penyelenggaraan layanan kesehatan publik menjadi penting dalam administrasi publik sebagai upaya mewujudkan peningkatan kesejahteraan publik. (Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. 2017)

Ruang lingkup penyelenggaraan layanan yang dilaksanakan sang puskesmas di awalnya hanya bersifat penyembuhan/kuratif saja, tetapi seiring menggunakan perubahan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan publik, puskesmas menyelenggarakan layanan yang bersifat pencegahan/preventif serta pemulihan/rehabilitatif, yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi melalui upaya kenaikan pangkat kesehatan (promotif health), dan pencegahan (preventif) dengan penyuluhan dan pembentukan kader gizi serta kesehatan di seluruh desa dan kelurahan pada Indonesia, dan berperilaku hayati sehat (life health style). Menyelenggarakan layanan kesehatan publik yang berkualitas bukanlah suatu hal yang mudah bagi penyelenggara kesehatan pada puskesmas, karena penyelenggaraan layanan kesehatan publik yang diberikan oleh puskesmas berkaitan dengan kualitas hidup dan nyawa bagi pasien. Setiap kesalahan pada mendiagnosa atau dalam penanganan pengobatan di pasien berdampak di taraf keparahan kondisi pasien, kecacatan bahkan bisa terjadi kematian (Hardisman, 2012).

Unsur insan selaku pelaku pada penyelenggaraan layanan kepada masyarakat pada suatu organisasi diklaim sangat memilih dalam keberhasilan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan yang diberikan pada publik sangat tergantung pada sosok aktor perorangan dan mekanisme yang digunakan (Arisandy, 2015). Tenaga dokter, Tenaga perawat, petugas medis dan tenaga diluar medis yang bekerja di Pusat Kesehatan Masyarakat wajib mengerti cara bagaimana melaksanakan pelayanan yang berkualitas untuk pasien yang utama serta keluarga pasien itu sendiri, sebab ke 2 unsur tadi ini artinya pelanggan pokok bagi Pusat Kesehatan Masyarakat. Kemampuan puskesmas buat mewujudkan layanan kesehatan publik yang berkualitas bisa diketahui serta diukur melalui taraf kepuasan berasal pasien.

Sesuai uraian tadi di atas serta dengan berbagai kerumitan berasal dari tuntutan masyarakat dalam dan juga masyarakat luar buat layanan kesehatan yang bermutu, maka tidak ada pilihan lain bagi setiap pelaku jasa layanan kesehatan pada Puskesmas Binjai Estate Kota Binjai buat meningkatkan layanan kesehatan terhadap pasien dan semua pengunjung yang datang. Oleh sebab itu, diperlukan sumber daya manusia serta sarana prasarana yang dibutuhkan secara optimal pada menunjang terwujudnya kualitas layanan Pusat Kesehatan Masyarakat sesuai konsep Administrasi Mutu Layanan (Hardiyansyah, 2018). Sebagaimana teori dari Konsep Administrasi Mutu Layanan sudah ditekankan bagaimanapun bentuknya serta keadaan situasi dan kondisi sebagai awal dari aparat layanan publik bukan merupakan suatu alasan buat melakukan pelayanan kesehatan yang tidak dapat diharapkan pelanggannya.

(Maryam, 2017) meyakini mutu layanan yang memuaskan adalah kunci utama bagi keberadaan dari suatu badan layanan publik, hal tersebut tidak dapat diabaikan, sebab ketatnya daya saing akan menuntut suatu badan yang bergerak dibidang jasa layanan kesehatan publik akan selalu memberikan perhatian yang lebih besar kepada pelanggan atau konsumen dengan memberikan layanan yang berkualitas.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur layanan kesehatan public publik yang berkualitas bukanlah suatu hal yang mudah bagi penyelenggara kesehatan pada puskesmas, karena penyelenggaraan layanan kesehatan publik yang diberikan oleh puskesmas berkaitan dengan kualitas hidup dan nyawa bagi pasien.

## **METODE**

Metode untuk menulis esai dalam kasus ini disebut "studi literatur" dan melibatkan pencarian Google Scholar untuk artikel jurnal dengan kata kunci " Efektivitas, Kesehatan Publik, Layanan Kesehatan " menggunakan analisis teks sistematis. Penulis mengumpulkan data dari penelitian artikel-per-artikel dari jurnal saat ini, kemudian melakukan analisis untuk memberikan ulasan literatur jurnal. Data utama adalah bahan penelitian utama untuk penelitian ini. Fokus penelitian penelitian ini diterbitkan dalam jurnal dengan judul yang relevan, dan jurnal yang awalnya menerbitkan kertas sampel penelitian ini dipublikasikan lima tahun yang lalu.

Pendekatan yang dilakukan dalam riset ini adalah memakai literatur review (tinjauan studi literatur). Pengertian literatur review adalah tinjauan pustaka tunggal berpusat pada satu tema. Literatur review bermuatan perihal uraian teori dari suatu riset, diperoleh dan dari bahan dalam kegiatan riset. Penelitian ini dilakukan diawali dengan membaca referensi yang tersedia, mendalami, memahami, mengkritik, dan memberikan ulasan seperlunya terhadap referensi tersebut.

Mekanisme yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah systematic mapping study. Systematic mapping study adalah prosedur pada penulisan studi literature yang menggunakan langkah-langkah yang telah dipengaruhi diawal. Melalui metode ini, pemilihan jenis surat keterangan tidak diambil secara subjektif atau tak sesuai asa serta pengetahuan dari peneliti eksklusif. Standar jurnal penelitian ilmiah yang dipakai dalam tinjauan studi literatur ini adalah artikel jurnal penelitian ilmiah yang sudah berakreditasi nasional. Adapun cara mendapatkan artikel jurnal ilmiah tersebut, kami menggunakan kata kunci efektifitas prosedur layanan kesehatan publik melalui google scholar (google Cendekia) serta melalui media Pubmed. Literature Review ini dibuat didasarkan pada jurnal yang terbit pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2022.

## **PEMBAHASAN**

Dari 8 (delapan) lokasi sentra Kesehatan rakyat yang diteliti dengan menggunakan analisis gap (servequal) bisa diketahui bahwa mutu dari layanan kesehatan yang didasarkan

di persepsi asal pelanggan (pasien) lebih rendah dibandingkan harapan (ekspektasi) yang dibutuhkan. seluruh unsur indikator asal mutu layanan berupa penyediaan fasilitas fisik, kelengkapan serta penampilan eksklusif (tangibel), kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat (reability), rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan (responsiveness), pengetahuan, perilaku, serta kemampuan pegawai (assurance) dan perhatian perorangan pada pelanggan (emphaty) memiliki korelasi/hubungan positif pada mutu layanan yg diberikan.

Jika dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan (pengguna) jasa layanan kesehatan pada 8 (delapan) lokasi Pusat Kesehatan Masyarakat tersebut dapat diketahui bahwa, walaupun tingkat mutu layanan bernilai baik dari dimensi penyediaan fasilitas fisik, kelengkapan serta penampilan pribadi (tangibles), rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan (responsiveness), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai (assurance) dan serta perhatian perorangan pada pelanggan (emphaty) dengan kategori sangat bermutu, akan tetapi berdasarkan hasil dari analisis gap yang dilakukan pada seluruh dimensi indikator dari kualitas layanan tersebut hanya berada dalam kategori puas dan belum memasuki kategori sangat puas.

Indikator penyediaan fasilitas fisik, kelengkapan serta penampilan pribadi (pegawai/petugas), dan indikator dari keadaan kebersihan serta kerapian dari gedung pada dimensi tangible sudah mengarah kepada kategori sangat puas. Mutu layanan kesehatan pada 8 (delapan) lokasi Puskesmas yang diteliti hasilnya belum menunjukkan adanya perbedaan yang bermakna. Dengan menggunakan diagram kartesius serta besaran tingkat pemenuhan ekspektasi, dapat diketahui bahwa penanda indikator untuk mewujudkan strategi yang utama dalam meningkatkan keefektifan pada Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu adanya ketepatan dalam waktu jam buka dan tutup Pusat Kesehatan Masyarakat, kesigapan petugas dalam memberikan layanan pendaftaran pada pasien, penyampaian informasi layanan kesehatan serta prosedur yang jelas, tanggapan petugas terhadap adanya keluhan dari pasien, profesionalitas dari pegawai dan petugas medis dari Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Ardiyani Saptawan & Nengyanti, 2014).

Penelitian efektivitas prosedur layanan kesehatan publik yang dilaksanakan pada Dinas Kesehatan Kota Samarinda digunakan untuk mengukur pencapaian sasaran kinerja dan tujuan dari program kegiatan pembangunan kesehatan yang sudah ditetapkan di dalam perencanaan pembangunan kesehatan. Prosedur Layanan Kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda telah dilaksanakan dengan efektif dengan tersedianya berbagai fasilitas yang memadai antara lain tersedianya sumber daya manusia yang mencukupi serta ketersediaan pendanaan yang untuk menunjang program dan kegiatan pada Dinas Kesehatan Kota Samarinda (Tri Yudi Hartono, 2016).

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda antara lain adalah kualifikasi dan kuantitas sumber daya manusia yang langsung melakukan layanan kesehatan yang sesuai dengan keahlian dalam bidangnya masing-masing, adanya keterlambatan pencairan dana anggaran baik dari Pemerintah Pusat atau Daerah untuk mendukung kelancaran pelaksanaan Layanan Kesehatan Publik pada Dinas Kesehatan Kota Samarinda, kurangnya kegiatan sosialisai maupun pelatihan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda dan Pemerintah kepada petugas kesehatan sehingga banyak dari publik lebih memilih layanan kesehatan yang diberikan oleh pihak swasta daripada layanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah.

Penelitian tentang efektivitas layanan kesehatan pada Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado dapat dilihat dari bagai mana keberhasilan pelaksanaan program dan kegiatan layanan kesehatan pada pasien.. Berdasarkan data dari hasil penelitian pada Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado, dapat diketahui bahwa rasio tenaga kesehatan, dokter, perawat, bidan yang ada pada Rumah Sakit tersebut dibandingkan dengan jumlah pasien yang dirawat masih sangat rendah, sehingga banyak pasien yang mengeluhkan lambannya tindakan medik yang dilakukan

oleh pihak Rumah Sakit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa belum efektif layanan kesehatan yang dilaksanakan pada Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado (Arwis Budo,dkk ,2020)

Dari segi kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan program dan kegiatan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado, hasil dari riset tersebut menggambarkan ternyata sebagian besar pasien yang menerima layanan perawatan pada Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado, menunjukkan puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit termasuk kepada para dokter dan perawat. Meskipun masih ada terdapat kendala seperti masih adanya kelambanan dalam melakukan tindakan medis. Masalah tersebut dapat dimengerti sebab tenaga dokter serta perawat yang ada masih kurang, sementara itu pasien yang hendak dilayani setiap harinya bertambah banyak.

Dalam perihal pencapaian target tujuan dari layanan kesehatan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa ada faktor-faktor yang berpengaruh dalam efektivitas pencapaian tujuan layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih. Faktor yang berpengaruh antara lain yaitu masih kurang jumlah sumber daya manusia berupa tenaga medis, dokter serta perawat serta sarana dan prasarana pendukung lainnya berupa ruangan rawat inap yang tidak sesuai standar. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tersebut belum tercapainya efektivitas pencapaian tujuan layanan.

Penelitian tentang efektivitas layanan pada Puskesmas sementara waktu masih menimbulkan kritik dan perlu dilakukan penguatan, berupa pengadaan dan perbaikan fasilitas pendukung layanan kesehatan, keuangan, dan sumber daya manusia yang tersedia. Bagian-bagian tersebut terus masih perlu ditingkatkan lagi, karena masih banyak keluhan yang disampaikan oleh publik sebagai pengguna layanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat. Beberapa kegiatan berupa sosialisasi dan pengembangan tenaga kesehatan melalui Pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan masih belum memadai. Hal tersebut mengakibatkan publik masih merasa belum menerima informasi yang cukup tentang layanan kesehatan sepenuhnya di puskesmas. Dari aspek jasa layanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas, publik pengguna layanan sudah merasa puas dan pemberi layanan juga sudah memberikan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. (Yusuf Hariyoko, dkk, 2021)

Ada 2 (dua) faktor dinilai memiliki peranan yang signifikan dan mampu menyumbangkan hasil yang baik pada perubahan layanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Manggarai, yakni: tersedianya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Namun sarana dan prasarana yang ada tersebut masih jauh dari memuaskan para pasiennya, karena disebabkan masih banyak terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti ruang tunggu pasien dan ruang pemeriksaan pasien.

Tingkat kedisiplinan kerja pegawai pada puskesmas masih perlu ditingkatkan, karena para pegawai pada puskesmas masih sering datang ke puskesmas tidak sesuai dengan waktu dan jam layanan dari puskesmas.

Penelitian perihal efektivitas layanan kesehatan publik pada puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten seram Bagian Timur, menunjukkan ketersediaan sarana prasarana yang masih terbatas, Layanan kesehatan bagi publik walaupun telah memiliki wahana gedung kesehatan, tetapi untuk wahana serta prasarana lainnya seperti ruang inap, ruang gawat darurat, ruang tunggu yang belum memiliki pendingin udara (AC). sarana tempat duduk bagi pengunjung yang akan berobat belum memadai yang menyebabkan pengunjung antri dengan berdiri, begitu juga dengan wahana serta prasarana dalam transportasi buat mempercepat proses pengiriman pada layanan kesehatan publik mirip mobil ambulans yang sudah tidak layak lagi buat dipergunakan demikian pula dengan indera personal komputer dan mesin print dan obat-obatan yang terdapat di puskesmas tadi. Rendahnya taraf pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan pada melaksanakan tugas serta pekerjaannya meskipun telah diberikan kesempatan buat mengikuti pendidikan dan pembinaan dalam beberapa aktivitas, tetapi

pegawai belum sepenuhnya bisa menangani setiap pekerjaan yang diberikan, sebab masih terlihat melibatkan pimpinan dalam menuntaskan tugas dan pekerjaan pegawai yang diberikan (Ali Hadi La Dimuru & Andri Rumau, 2021)

Penelitian tentang efektivitas layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parangloe dilihat secara mutu layanan yang diberikan dinilai masih kurang baik, Masalah tersebut disebabkan masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada publik. Dilihat dari sarana peralatan medis yang tersedia, cukup memadai dan sumber daya manusia dari para petugas kesehatan sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dilihat dari tingkat kedisiplinan para petugas kesehatan, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, ketepatan waktu dan dalam hal bertindak cepat dalam penanganan layanan kesehatan.

Unsur yang mendukung terwujudnya layanan kesehatan yang baik tersebut dapat dilihat dari tiga hal yaitu: adanya kemauan dari para tenaga kesehatan untuk melayani pasien dengan ikhlas, adanya pengetahuan dan keterampilan khusus dalam melakukan tugas pekerjaan dengan disiplin dalam waktu, sesuai prosedur yang telah ditetapkan serta cara yang ditentukan.

Adapun faktor yang menjadi hambatan dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas yaitu, banyaknya pendamping pasien yang ikut hadir berakibat terganggunya petugas dalam menangani pasien (Hamrana Abubakar, dkk,2022).

## KESIMPULAN

Upaya untuk mencapai efektivitas prosedur layanan kesehatan pada publik adalah tantangan yang besar, untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sinergisitas, kerjasama antar elemen yang ada baik pemerintah, tenaga medis, pasien, maupun publik itu sendiri. Adanya kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan (Aksesibilitas) yang praktis ke fasilitas layanan kesehatan serta layanan kesehatan yang bermutu adalah prasyarat utama bagi setiap masyarakat rakyat buat menerima pelayanan kesehatan dengan cepat, sempurna ketika, serta terjangkau sinkron menggunakan kebutuhan serta untuk menerima taraf kepuasan pasien yang tinggi supaya publik merasa terpenuhi harapannya dan berkeinginan buat memakai layanan kesehatan publik secara berkelanjutan. Ada banyak tantangan dan rintangan yang perlu diatasi secara beserta-sama, tetapi di sisi lain terdapat peluang yang dapat dimanfaatkan buat menaikkan efektivitas prosedur layanan kesehatan publik tadi. Semoga dengan memanfaatkan peluang yang ada tersebut, diperlukan mekanisme layanan kesehatan publik di Indonesia dapat terus berkembang dalam mempertinggi kesehatan publik secara menyeluruh amiin.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H., & Mahsyar, A. (n.d.). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN PARANGLOE KABUPATEN GOWA*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Amaliah, R. N., Ati, N. U., & Anadza, H. (2022). *EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PROBOLINGGO PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020-2021* (Vol. 16, Issue 6).

- BUDO ARWIS, FEMMY TULUSAN, & GUSTAAF BUDDY TAMPI. (n.d.). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PANCARAN KASIH MANADO*.
- Dimuru, A. H. La, & Andri Rumau. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). *JOURNAL ADMINISTRATION AND PUBLIC SERVICE, 1*(Effectiveness, Health Services).
- Hariyoko, Y., Dolfianto Jehaut, Y., Susiantoro, A., & Id, A. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI. In *Jurnal Good Governance* (Vol. 17, Issue 2).
- Hartono, T. Y. (2016). *EFEKTIFITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA*.
- Pudjiastuti, & Diah. (2021). *Kepastian Hukum Jaminan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Yang Dinyatakan Positif Covid 19 Dalam Rangka Perlindungan Hak Asasi manusia*. 130–157.
- Ramdhani, A., Muhammad, :, & Ramdhani, A. (n.d.). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)
- Saptawan, A., & Nengyanti, D. (n.d.). *EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT*.
- Zuchri Abdussamad, P. H., Editor Patta Rapanna, Ms., & Desain Sampul Galuh Layout Kardiana Mahmud, Ms. A. (n.d.). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga*  
© Sah Media All right reserved. [www.sahmedia.com](http://www.sahmedia.com)