



Strategi Pengembangan pelayanan publik Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Pada Puskesmas Purwoharjo, Kabupaten Pemalang, Provinsi Jawa Tengah

Ahmat Munandar^{1✉}, Dadang Suwanda², Rosmery Elsy³

Sekolah Pascasarjana Magister Terapan Studi Pemerintahan

Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor

Email : ahmatmunandar15@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pelayanan Publik (*public services*) merupakan salah satu fungsi pemerintahan dimana salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan kesehatan yang wajib diberikan kepada masyarakat, termasuk oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang melalui Puskesmas Purwoharjo, Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Purwoharjo saat ini, faktor pendukung dan penghambatnya serta upaya yang dapat diterapkan dalam pengembangannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Purwoharjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 6 (enam) indikator kinerja utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Purwoharjo, terdapat 3 (tiga) indikator kinerja yang masih berada di bawah target yang ditetapkan yaitu: usia harapan hidup (UHH), Angka Kematian Ibu dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Purwoharjo saat ini telah dilaksanakan namun belum optimal, dikarenakan oleh beberapa faktor diantaranya jumlah petugas yang kurang, disiplin petugas yang masih rendah, komunikasi antar unit pelayanan yang masih kurang, jumlah penduduk yang banyak dengan tingkat pendidikan yang masih rendah serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Berdasarkan hal tersebut, maka strategi strategi yang dapat diterapkan pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Purwoharjo yaitu: pengembangan dan peningkatan kapasitas sarana dan prasarana, penerapan *reward* and *punishment* kepada petugas kesehatan, penambahan jumlah tenaga kesehatan dan peningkatan komitmen dan konsistensi untuk menjaga mutu dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan penerapan strategi tersebut diharapkan pelayanan kesehatan publik di Puskesmas Purwoharjo dapat berjalan secara maksimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Abstract

Public service is one of the functions of government, and one of the basic types of public service is health service, which must be provided to the community, including by the Government of Pemalang Regency through the Purwoharjo Health Centre, Pemalang Regency, Central Java Province. This research was conducted to determine the current implementation of public health services at the Purwoharjo Health Centre, the supporting and inhibiting factors, as well as efforts that can be applied in its development to increase community satisfaction at the Purwoharjo Health Centre. This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. The results showed that of the six (six) main performance indicators in the delivery of public health services at the Purwoharjo Health Centre, there were three (three) that were still below the set targets, namely: life expectancy (UHH), Maternal Mortality rate, and Index Community Satisfaction. Based on the research, it was concluded that the implementation of public services at the Purwoharjo Health Centre has currently been implemented but has not been optimal due to several factors, including the insufficient number of officers, the low discipline of officers, the lack of communication between service units, the large number of residents with low levels of education, and inadequate facilities and infrastructure. Based on this, the strategies that can be applied to the implementation of public health services at the Purwoharjo Health Centre are: developing and increasing the capacity of facilities and infrastructure; implementing rewards and punishments for health workers; increasing the number of health workers; and increasing commitment and consistency to maintain quality and improve service quality. With the implementation of this strategy, it is hoped that public health services at the Purwoharjo Health Centre can run optimally so as to increase community satisfaction as service recipients.

Keywords: *Public Service, Strategy, Community satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pada Alinea ke – 4 telah memberikan 4 amanat kepada pemerintahan yang merupakan tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia yaitu " (1). Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, (2). Memajukan Kesejahteraan Umum, (3). Mencerdaskan kehidupan bangsa dan (4). Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial". Pemerintah sebagai pemegang amanat tersebut bertanggung jawab untuk menetapkan berbagai kebijakan dalam rangka mencapai tujuan negara tersebut.

Salah satu dari 4 tujuan negara tersebut adalah Memajukan kesejahteraan umum. Hal tersebut kemudian termuat salah satunya adalah pada Pasal 34 ayat (3) yang berbunyi : "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Dengan demikian maka pemerintah tentu saja bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat terutama tentang pelayanan

kesehatan dan pelayanan umum. Banyak kebijakan yang kemudian dikeluarkan oleh pemerintah terkait hal tersebut, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Untuk melaksanakan Misi dan penjabarannya tersebut di atas, maka Pemerintah Kabupaten Pemalang kemudian mambantuk Unit Organisasi Bersifat Fungsional (UOBF) dimana berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 4 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang, terdapat Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai UOBF yang memberikan layanan kesehatan secara profesional kepada masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penetapan kategori karakteristik pelayanan untuk Puskesmas di Kabupaten Pemalang diuraikan dalam Keputusan Bupati Pemalang Nomor 440/442/ Tahun 2017 . Dalam Surat Keputusan tersebut dapat diketahui bahwa pada Kabupaten Pemalang terdapat 25 Puskesmas dengan kategori 18 Puskesmas Non Rawat Inap (Rawat Jalan), dan 7 Puskesmas yang menyelenggarakan layanan Rawat Inap. Dari 7 Puskesmas Rawat inap tersebut, terdapat 3 Puskesmas Rawat Inap kategori pedesaan dan 4 Puskesmas Rawat Inap kategori perkotaan.

Salah satu dari 4 Puskesmas Rawat Inap Perkotaan sebagaimana disebutkan diatas adalah Puskesmas Purwoharjo, yang berkedudukan di Kelurahan Purwoharjo, Kecamatan Comal, Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data menjadi langkah yang paling strategis dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam menerapkan langkah tersebut, dibutuhkan teknik tertentu agar mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Catherine Marshall dan Gretchen B. Rosman mengemukakan bahwa The fundamental methods relied on by qualitative researchers for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in – depth interviewing, document review. (Metode mendasar yang dilakukan oleh peneliti kualitatif untuk mengumpulkan informasi adalah perlunya partisipasi dalam observasi langsung, wawancara mendalam, dan telaah dokumen.) (Sugiyono, 2017:255).

Analisis data adalah proses interpretasi data dengan agar data tersebut dapat ditafsirkan dan berguna dalam memecahkan masalah yang sedang diteliti. Adapun analisis data pada penelitian ini akan menggunakan analisis Model Miles and Huberman (1984) dimana dikemukakan bahwa Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. (Sugiyono,

2017:246). Aktivitas dalam analisis data terbagi menjadi tiga bagian yaitu data *reduction*, data *display* dan *concluding drawing/ verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Purwoharjo

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sampai dengan tahun 2022 melalui data yang diperoleh peneliti, Capaian Indikator Kiner Utama pada Puskesmas Purwoharjo dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (2020 – 2022) menunjukkan peningkatan di semua indikator. Namun masih ada beberapa capaian kinerja yang peningkatannya belum begitu signifikan sehingga masih berada dibawah standar atau target yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang melalui Renstra Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.

Untuk indikator Usia Harapan Hidup UHH masyarakat dari target 73,65 tahun, masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Purwoharjo meskipun capaiannya masih di bawah target namun pencapaiannya terus mengalami peningkatan dari tahun 2020 yaitu 70,77 tahun menjadi 71,01 tahun di tahun 2022.

Untuk indikator Angka Kematian Ibu, meskipun masih berada di bawah target 58/mil KH, namun Puskesmas Purwoharjo telah berhasil menekan resiko kematian Ibu tersebut dari 111,75/mil tahun 2020 dan tahun 2021, turun menjadi 111,73/mil di tahun 2022.

Selanjutnya, indikator kinerja Angka kematian bayi, dari yang semula berada di bawah target pada tahun 2022 berhasil melampaui target dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang. Dari target 5/mil KH, pada tahun 2020 dan 2021 masih mencapai 6,7/mil KH, tahun 2022 berhasil menekan resiko tersebut hingga melampaui target yaitu dengan hasil 4,7/mil KH.

Begitu pula dengan persentase penanganan balita stunting, capaian yang semula berada di bawah target (tahun 2020 dengan hasil 19,33% dan 2021 dengan hasil 21,30%) namun pada tahun 2022 berhasil mencapai target minimal yang ditetapkan pemerintah Kabupaten Pemalang melalui Dinas Kesehatan yaitu 23%.

Untuk capaian indikator Indeks keluarga sehat, Puskesmas Purwoharjo selama 3 tahun berturut – turut menunjukkan hasil capaian yang terus meningkat dan selalu berada di atas target yang ditetapkan, yaitu dari target 0,18, capaian 2020 adalah 0,22, capaian tahun 2021 adalah 0,23 dan capaian tahun 2022 adalah pada angka 0,25.

Sedangkan untuk indikator Indeks Kepuasan Masyarakat, meskipun menunjukkan capaian yang terus meningkat namun masih selalu berada di bawah target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang. Untuk tahun 2020, dari target 80% Puskesmas Puwoharjo hanya mampu mencapai angka 78,77%. Selanjutnya untuk tahun 2021, dari target 80% capaian Puskesmas Purwoharjo meskipun mengalami peningkatan namun hanya

mencapai 79,52%, sementara itu, pada tahun 2022 target dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pamalang meningkat menjadi 81% dan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat hanya pada angka 80,05%.

Berdasarkan capaian tersebut, maka masih terdapat 3 indikator kinerja utama yang masih memerlukan perhatian khusus dari pihak Puskesmas Purwoharjo yaitu :

1. Kualitas Usia Harapan Hidup masyarakat yang harus ditingkatkan secara signifikan
2. Angka Kematian Ibu yang harus ditekan resikonya
3. Indeks Kepuasan masyarakat yang masih harus ditingkatkan.

Indeks kepuasan Masyarakat merupakan fokus dari pelaksanaan penelitian ini dimana pada penelitian ini akan berusaha menemukan informasi tentang bagaimana keadaan pelayanan pada Puskesmas Purwoharjo saat ini, kemudian menemukan faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Purwoharjo untuk selanjutnya diramu dalam sebuah rekomendasi strategi dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani sehingga dapat meningkatkan capaian Indikator Kinerja Utama Puskesmas Purwoharjo Kabupaten Pamalang di tahun – tahun berikutnya.

Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman (Suwanda D., dkk. 2021:71). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, kompetensi untuk petugas pelayanan di puskesmas purwoharjo telah memenuhi standar berdasarkan kebutuhan kemampuan yang ditetapkan, bahkan beberapa berada di atas syarat yang ditetapkan. Namun untuk beberapa pelaksana tugas administrasi dan teknis masih ada kesenjangan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelaksananya.

Berdasarkan Data Kompetensi Pegawai pada Puskesmas Purwoharjo 2022, dari 62 ASN Puskesmas Purwoharjo hanya terdapat 2 (dua) orang tenaga pelaksana yang masih memiliki kesenjangan antara standar kompetensi yang ditetapkan dengan keadaan riil kompetensi yang dimiliki. 2 orang tersebut adalah terdiri dari:

1. Pengadministrasi umum bagian farmasi rawat jalan, kesenjangan: belum dapat mengoperasikan komputer secara maksimal; dan
2. Juru teknis, dengan kesenjangan: Tingkat pendidikan yang belum sesuai, yaitu tingkat pendidikan SD yang seharusnya minimal adalah tamatan SLTA.

Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Purwoharjo, pada tanggal 13 Mei 2023 (Pukul 11.30 - 12.30 WIB) diperoleh informasi bahwa:

“Secara umum petugas pelaksana pelayanan untuk fungsional di Puskesmas Purwoharjo sudah

sesuai dengan kompetensinya, hanya saja terdapat kekurangan tenaga untuk di administrasi terutama pengelolaan keuangan dan barang jasa, sehingga kami terpaksa mengalihkan tugas beberapa tenaga fungsional ke administrasi karena kalau tidak dialihkan maka pengelolaan keuangan dan administrasi sebagai roda penggerak penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Purwoharjo. hal tersebut akhirnya mengakibatkan kami kekurangan tenaga fungsional, baik itu untuk pelayanan dalam gedung maupun pelayanan luar gedung”.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib membuat suatu mekanisme pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat e-mail, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. (Suwanda D., dkk. 2021:71). Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan tersebut, Puskesmas Purwoharjo telah membuat suatu mekanisme pelayanan penanganan pengaduan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Purwoharjo Nomor 440/SK/02/VII/ 2019 tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Purwoharjo, pada lampiran 2 tentang Penanganan Pengaduan/ Keluhan dengan prosedur:

1. Pelanggan menyampaikan pengaduan/ keluhan secara langsung disampaikan kepada petugas di puskesmas, atau tertulis lewat lembar kritik dan saran yang disediakan lalu dimasukkan dalam kotak saran yang tersedia atau secara online melalui SMS/WA dengan nomor HP 085290117481, Telp (0285) 577103, email puskesmaspurwoharjocomal@gmail.com dan website pkmpurwoharjo.pemalangkab.go.id;
2. Petugas di puskesmas menerima keluhan dari pelanggan dan mencatat semua keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan;
3. Petugas menyampaikan keluhan kepada Tim Mutu Puskesmas;
4. Tim Mutu Puskesmas bersama penanggung jawab unit pelayanan terkait melakukan analisa terhadap keluhan dan membuat rencana perbaikan dan pemberian kompensasi pelanggan;
5. Tim Mutu Puskesmas menginformasikan rencana perbaikan dan pemberian kompensasi ke pelanggan;
6. Apabila dalam jangka waktu yang ditentukan Tim Mutu Puskesmas tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan maka permasalahan keluhan pelanggan akan diteruskan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang;
7. Waktu penyelesaian 1 – 3 hari kerja.

SIMPULAN

1. Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang kesehatan di Puskesmas Purwoharjo saat ini telah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. Dari 6

- (enam) indikator kinerja utama Puskesmas, terdapat 3 (tiga) indikator yang capaiannya memenuhi target/standar yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang, yaitu: 1). Angka kematian bayi yang lahir; 2). Penanganan balita stunting dan 3). Indeks keluarga sehat. Sementara 3 (tiga) indikator lainnya masih berada di bawah target yang ditetapkan yaitu: 1). Usia Harapan Hidup (UHH); 2). Angka Kematian Ibu dan 3). Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Faktor yang menjadi pendukung penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Purwoharjo adalah: letak/ lokasi yang strategis, petugas pemberi layanan yang terlatih dan profesional dalam bertugas, anggaran yang cukup, sarana dan peralatan yang lebih lengkap, hubungan dengan lintas sektor yang baik, dukungan penuh dari pemerintah kecamatan dan desa di wilayah kerja dan adanya pembinaan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang. Sedangkan faktor penghambatnya adalah: jumlah petugas yang kurang, disiplin petugas yang masih rendah, komunikasi antar unit pelayanan yang masih kurang, jumlah penduduk yang banyak dan tingkat pendidikan rata – rata penduduk yang masih rendah, kebijakan program dari dinas kesehatan yang berubah – ubah serta sarana dan prasarana yang belum memadai.
 3. Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, maka ada 4 (empat) strategi yang dapat diterapkan pada penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Purwoharjo yaitu: 1). Pengembangan dan peningkatan kapasitas sarana dan prasarana Puskesmas; 2). Penerapan *reward and punishment* bagi seluruh petugas kesehatan terkait kepatuhan dan kedisiplinan kerja; 3). Penambahan jumlah tenaga kesehatan dan 4). Peningkatan Komitmen petugas dan konsistensi untuk menjaga mutu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariga, RA. (2020). *Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta .
- Berg, B. L. (2001). *Qualitative Researc Methods For the Social Science*. United State of America : Pearson.
- Bryson, J.M. (2016). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Fernandes, S. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: CV. Alvabeta.
- Hadiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardianti, S. (2017). *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Malang: Intelegensia Media.

- Kemenkes, R. (2017). *Modul PELATIHAN MANAJEMEN PUSKESMAS*. Jakarta: Badan PPSPDM Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Kothari, C. (2004). *Research Metodology:Methods and Techniques-second revised edition*. New Delhi: New Age International (P) Limited Publisher.
- LAN, D. . (2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta: Depdagri - LAN.
- Miles, M. B. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moloeng. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2011). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prabowo, H., & Syafri, D. S. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Melalui Mall Pelayanan Publik*. Bandung: Bimedia Pustaka Utama.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Malang: UB Press.
- Raharjo, M M. (2021). *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rangkuti, F. (2014). *Analisis Swot: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sabariah, E. (2017). *Manajemen strategis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salusu. (2008). *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Pt. Gramedia Widisrana.
- Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik*. Bandung: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: Remaja Rodakarya.
- Suwanda, D., Lukman, S., & Santoso, Y.P. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: Remaja Rodakarya.
- Suwanda, D. (2022). *Strategi Manajemen Keuanagn Daerah Berbasis Risiko Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Dan Transparansi Sektor Publik (Studi Kasus pada Pemerintahan Kabupaten Garut)*. Bandung: CV. Cendekia Press.
- Triton, PB. (2011). *Manajemen Strategis Terapan Perusahaan Dan Bisnis*. Jakarta: Oryza.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Pemalang Tahun 2021 – 2026

Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 21 Tahun 2016 tentang Retribusi dan Jasa Umum Kabupaten Pemalang

Keputusan Bupati Pemalang Nomor 440/442/2017 tentang Penetapan Karakteristik Puskesmas di Kabupaten Pemalang

Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Nomor 050 / 105 / 2021 tentang Rencana Strategis Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Tahun 2021 – 2026

Keputusan Kepala Puskesmas Purwoharjo Nomor 440/SK/02/VII/ 2019 tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Purwoharjo

Alfi Nurjanah, Purwanto. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman. Dalam: e – Jurnal Student (Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran). Vol.7 (7). 8 Halaman. Tersedia :

<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/12861>, [2 Maret 2023]

Aprilia Yudi Pratiwi, D. S. (2018). Kelelahan Dan Kesehatan Kerja Nelayan. Dalam Saintara: Jurnal Ilmu – Ilmu Maritim [online], Vol.2 (2), 6 Halaman. Tersedia : <https://openjournalsystem.amn.ac.id/index.php/saintara/article/view/72/46>, [21 Februari 2023]

Arik Ariani, L. I. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). Dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) [online], Vol.2 (4), 6 Halaman. Tersedia: <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/608>, [23 Januari 2023].

Gerardin Ranind Kirana, Reny N. (2022). Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri. Dalam : Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Soetomo. Vol. 8 (2), 9 Halaman. Tersedia: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/1070/248>, [2 Maret 2023]

Isa Ma'rufi, Abu K., Reny I., Heri P. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas: Kajian Kualitatif Kultur Medis, Standarisasi Mutu, Konsep Puskesmas Dan Relasi Dokter Pasien Di Kabupaten Jember. Dalam :

- Jurnal IKESMA. Vol. 11 (1). 18 Halaman. Tersedia:
<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/IKESMA/article/view/4352/3290>, [2 Maret 2023]
- Isna S. R., Purwanto. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta. Dalam: e – Jurnal Student (Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran). Vol. 5 (6), 8 Halaman. Tersedia:
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/4788/4448>, [2 Maret 2023]