

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS
BAHODOPI KECAMATAN BAHODOPI
KABUPATEN MOROWALI**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sintuwu Maroso**

Oleh:

N U R S I D A R
NPM.91811405171066

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSOPOSO
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN I

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS
BAHODOPI KECAMATAN BAHODOPI
KABUPATEN MOROWALI**

Oleh:

N U R S I D A R

NPM: 91811405171066

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Ujian Skripsi Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Administrasi Publik**

Poso, 2 Juni 2022

Pembimbing I



Dr. Suwardhi Pantih, S.Sos., MM

Pembimbing II



Immanuel N. Tadanugi, S.IP., M.Si

**Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Publik**



**Fitria Y. Alim, S.Sos., M.Si
NIDN. 0929097904**

HALAMAN PENGESAHAN II

Telah diterima oleh Panitia Ujian Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Publik, setelah dipertanggung jawabkan dalam Ujian Skripsi pada hari Kamis tanggal 09 Juni 2022.





Panitia Ujian :

Ketua/Penguji : Drs. Alif Y. Walenta, M.PA

Sekretaris/Penguji : Abd Khalid Hs Pandipa, S.Sos.,M.Si

Anggota/Penguji : Fitria Y. Alim, S.Sos.,M.Si

Majelis Tim Penguji :

1. Drs. Alif Y. Walenta, M.PA  (...)
2. Herlan Lagantondo, S.IP.,M.Si  (...)
3. Dr. Suwardhi Pantih, S.Sos., MM  (...)
4. Imanuel N Tadanugi, S.IP.,M.Si  (...)

Poso, 16 Juni 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Alif Y. Walenta.,M.PA
NIDN.0906066401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah di teliti sebelumnya untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Sintuwu Maroso maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan dan rumusan dari saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing dan masukan dari Tim Penguji.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali yang telah cantumkan sebagai acuan dalam naskah dan di sebutkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Poso, 26 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



N U R S I D A R
NPM: 91811405171066

ABSTRAK

NURSIDAR, 2022, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali*. Dibimbing oleh Suwardhi Pantih dan Imanuel N. Tadanugi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari obyek penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data ini dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis mengenai permasalahan penelitian yang berhubungan dengan obyek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali yang dinilai melalui indikator ketampakan fisik (tangible), daya tanggap (Responsiveness), kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy), masih belum terpenuhi sepenuhnya. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yang belum sesuai keinginan masyarakat, antara lain, ketidak nyamanan diruang pasien dan diruang tunggu tempat pelayanan termaksud sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, serta sikap kurang handal petugas dalam cepat dan tepat waktu dalam melayani pasien/masyarakat karena kurangnya tenaga medis. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, kurangnya tenaga medis dan kepadatan penduduk.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya, Peneliti yakin dan percaya tanpa pertolongan Allah SWT, peneliti tidak dapat menyelesaikan penelitian ini. Disadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan juga banyaknya kendala yang peneliti temukan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa dorongan moril maupun bantuan materil khususnya Bapak Dr. Suwardhi Pantih, S.Sos.,MM dan Bapak Imanuel N Tadanugi, S.IP.,M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Suwardhi Pantih, S.Sos.,MM selaku Rektor Universitas Sintuwu Maroso beserta para wakil Rektor Universitas Sintuwu Maroso dan staf.
2. Drs. Alif Y. Walenta, M.PA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Abd. Khalid Hs,Pandipa,S.Sos.,M.Si selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Fitria Y. Alim, S.Sos.,M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Admonistrasi Publik Universitas Sintuwu Maroso.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Publik Universitas Sintuwu Maroso atas bimbingan, arahan, didikan dan motovasi yang diberikan selama ini.

6. Kepala Puskesmas bapak Abdul Malik, S.KM dan seluruh pegawai dan serta pasien Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali.
7. Kedua orang tua, ayah handa tercinta Mustamin Palemai dan ibunda tercinta Kasmawati H. Nambo dan orang tua kedua saya selama saya berada diposo Kamra H. Nambo dan Haryono yang selalu memberikan semangat, motivasi serta doa bagi peneliti dalam proses belajar sampai dengan penulisan skripsi ini.
8. Teman-Teman Angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Sahabat saya Intan Indah Lestari, Oktafira Sangadji, Muh.Ashar, Febry Purawana, Sri Wulandari S. Golo, Siti Zaenab, Zulmi Pratiwi, Vivi Apriliani H. Nambo.
10. Serta semua yang berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Poso, 10 Mei 2022

Penulis



N U R S I D A R
NPM: 91811405171066

DAFTAR ISI

	Halaman Judul
HALAMAN PENGESAHAN 1	i
HALAMAN PENGESAHAN II	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Konsep Pelayanan Publik	9
a. Prinsip Pelayanan Publik.....	15
b. Bentuk-Bentuk Pelayanan	17
c. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
d. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	21

e. Kualitas Pelayanan Kesehatan	22
2. Konsep Puskesmas	23
B. Landasan teoritis dan Kepustakaan yang relevan	26
C. Alur Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Tipe Dasar Penelitian.....	29
1. Tipe Penelitian	29
2. Dasar Penelitian	30
B. Defenisi Konsep	30
C. Jenis Data.....	31
D. Sumber Data dan Tehnik Pengumpulan Data.....	32
E. Instrumen Penelitian	34
F. Analisis Data.....	34
G. Lokasi Penelitian	35
H. Waktu dan Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	37
A. Deskripsi Lokasi Wilayah Penelitian	37
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	46
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar : Bagan Alur Pikir	28
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel : 1.1 Luas Wilayah Kecamatan Bahodopi.....	38
Tabel : 1.2 Data Penduduk Kecamatan Bahodopi	41
Tabel : 1.3 Presentase Kepadatan Penduduk	42
Tabel : 1.4 Jenis Ketenagaan PNS, PTT, NS, PHL Puskesmas	45

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Faktanya adalah bahwa untuk setiap makhluk hidup, kesehatan sangat penting untuk ketahanan individu karena, jika kesehatan mereka bermasalah, itu akan mengganggu aktivitas sehari-hari. Dengan cara yang sama, orang-orang yang telah dibawa ke dunia ini memiliki hak istimewa untuk bertahan, mengembangkan dan mempertahankan hidup dan kehidupannya. Bantuan berkualitas berarti layanan kesehatan yang mempertimbangkan dan terpaku pada kebutuhan individu dan memenuhi harapan dan kelebihan penghuni sebagai prasyarat yang dapat dipenuhi untuk memberikan kepuasan kepada individu yang menggunakan layanan kesehatan. Tentu saja, orang mengharapkan layanan yang berkualitas, aman, dan aman, sehingga orang yang menggunakan layanan kesehatan merasa aman saat menggunakan layanan kesehatan.

Pelayanan adalah tugas utama perangkat negara untuk menjadi abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini jelas terbingkai dalam alinea keempat pembukaan UUD 1945, yang meliputi empat bagian alat pendukung utama perseorangan, yang berbunyi: melindungi segenap bangsa dan tanah air Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pembangunan kembali presentasi administrasi publik akan memiliki konsekuensi yang luas, terutama pada tingkat ketat penduduk di otoritas publik, sedangkan penampilan organisasi

yang tidak bersemangat telah menjadi salah satu variabel penting yang mendorong standar agama individu untuk diberikan kepada otoritas publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan peraturan yang mengarahkan pembicaraan tentang standar pemerintahan yang baik, mengandung arti bahwa penyelenggaraan pemerintahan dipenuhi oleh kelangsungan unsur-unsur otoritas publik itu sendiri. Administrasi publik yang diselesaikan oleh negara atau koperasi yang berhasil yang dapat membentengi sistem aturan mayoritas dan kebebasan dasar, memajukan kemakmuran finansial, keterikatan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan keamanan ekologis, cerdas dalam pemanfaatan aset normal, mengembangkan agama kepada koordinator hadiah individu adalah perkembangan yang harus dilakukan sesuai dengan kecurigaan dan permintaan dari semua jaringan dan penghuni untuk pemerintahan terbuka.

Dengan tujuan akhir untuk menekankan hak-hak istimewa dan komitmen masing-masing dan setiap penduduk dan penghuni serta pengakuan kewajiban Negara dan perusahaan dalam pelaksanaan administrasi publik, diperlukan standar hukum yang memberikan pedoman yang jelas, sebagai pekerjaan untuk mengupayakan mutu dan menjamin penyelenggaraan administrasi publik sesuai standar umum administrasi. Selain itu, organisasi besar dan untuk memberikan keamanan kepada setiap penduduk dan penghuni dari penganiayaan ahli dalam organisasi administrasi publik. Perbaikan pemerintah dan manajemen kebijakan. Negara berkewajiban melayani setiap penduduk dan penghuninya untuk memenuhi kebebasan dan kebutuhan dasarnya dalam sistem administrasi negara

yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. perbaikan yang luas dan terintegrasi. Upaya pengembangan ini diharapkan dapat memahami tingkat kehidupan daerah yang ideal, mengingat untuk lebih mengembangkan kesejahteraan.

Kesehatan adalah hak dan usaha semua masyarakat. Untuk menjamin kesehatan, diperlukan kerangka kerja yang mengontrol penyampaian administrasi yang bermanfaat dan efektif secara sosial. Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan kesehatan kepada masyarakat, setiap Kecamatan digarap oleh sebuah organisasi administrasi untuk menjadi unit untuk memilah pelayanan kesehatan masyarakat, menjadi komunitas kesejahteraan individu tertentu atau apa yang umumnya dianggap sebagai tempat kesejahteraan. . Puskesmas adalah kesatuan kesatuan kesejahteraan praktis yang merupakan pusat peningkatan kesejahteraan penduduk yang juga mendorong pekerjaan dan latihan individu serta menawarkan jenis bantuan yang lengkap dan terkoordinasi kepada daerah di wilayah fungsinya sebagai latihan utama.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memilah-milah upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan menitikberatkan pada upaya promotif dan kesehatan bagi daerah sebagai upaya preventif, untuk mencapai tingkat kesehatan yang memenuhi kebutuhan individu negara untuk tetap solid. hidup yang kokoh. Pelayanan kesehatan yang memuaskan adalah titik fokus individu dan pelatihan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas berarti pelayanan kesehatan yang mempertimbangkan dan terpaku

pada kebutuhan, harapan dan keuntungan klien sebagai tahap awal untuk pengaturan kesehatan dan merupakan prasyarat yang harus dipenuhi untuk memberikan pemenuhan bagi daerah sebagai klien administrasi. Masyarakat ingin mengetahui bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan dilakukan secara sadar, aman, berkualitas, dan tidak merugikan, sehingga hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terjamin.

Peningkatan kesejahteraan yang diselenggarakan di Puskesmas berarti menjadikan daerah yang:

1. Memiliki cara berperilaku yang solid yang mencakup perhatian, kesiapan, dan kemampuan untuk menjalani kehidupan yang sehat.
2. Siap untuk tiba di administrasi kesejahteraan yang hebat.
3. Hidup di iklim yang padat.
4. Memiliki derajat kesehatan yang ideal, dua orang, keluarga, perkumpulan dan jaringan.

Puskesmas adalah afiliasi berharga yang menggabungkan upaya kesehatan yang menyeluruh, tenang, adil, menyenangkan dan wajar oleh daerah, dengan kepentingan daerah yang dinamis dan memanfaatkan hasil dari perluasan informasi logis dan pembangunan yang sesuai, dengan biaya yang dapat didanai, ditanggung oleh masyarakat pada umumnya dan daerah setempat. Upaya bantuan pemerintah ini dilengkapi dengan penekanan pada pengorganisasian daerah yang lebih luas untuk mencapai tingkat bantuan pemerintah yang optimal, tanpa mengabaikan gagasan organisasi untuk daerah setempat. Puskesmas merupakan unit pelaksana kesejahteraan luar biasa yang berada di bawah Dinas Kesehatan

Kabupaten/Kota. Apabila ragu-ragu, hendaknya memberikan pelayanan yang bersifat preventif, cepat, dan membantu rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) maupun Upaya Kesehatan Umum (UKM). Puskesmas dapat memberikan organisasi jangka panjang meskipun organisasi sesaat. Untuk memberikan bantuan yang luar biasa, tentu saja, selalu berusaha untuk menghilangkan ide organisasi untuk mencapai kesejahteraan yang ideal bagi seluruh lingkungan.

Kehadiran puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga kurang mampu. Dengan hadirnya puskesmas, pada dasarnya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memuaskan, khususnya pelayanan kesehatan yang terbuka secara efektif. Kemampuan masyarakat sejahtera sebagai:

1. Tempat pengembangan kemajuan yang berfokus pada kesehatan.
2. Fokus penguatan keluarga dan masyarakat.
3. Fokus pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pada umumnya, penyelenggaraan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas meliputi tatalaksana korektif (pengobatan), preventif (upaya penanggulangan), promotif (peningkatan kesejahteraan) dan pemulihan (pemulihan kembali).

Untuk mewujudkan derajat kesehatan umum yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diperlukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan berkualitas dengan pemasok kesehatan, dengan cara ini eksekusi diperlukan. lebih

tinggi dari penyedia layanan medis itu sendiri. Puskesmas di Wilayah Bahodopi, Pemerintah Morowali, secara konsisten berupaya untuk bekerja dengan baik untuk semua kebutuhan perawatan termasuk administrasi remedial (pengobatan), preventif (upaya penanggulangan), promotif (peningkatan kesejahteraan) dan pemulihan (*wellbeing recuperation*) dengan harapan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Permasalahan pertama terkait dengan aspek tangible (ketampakan fisik) yaitu sarana dan prasarana pelayanan di Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali yang masih kurang, seperti pendingin ruangan (kipas angin/ac), bed (tempat tidur) dalam ruangan pasien dan juga tempat duduk diruang tunggu sehingga menjadikan pasien/masyarakat merasa tidak nyaman.

Permasalahan kedua terkait dengan aspek responsiveness (daya tangkap) yaitu kurangnya respon petugas pelayanan terhadap keluhan dan kritikan pasien/masyarakat. Permasalahan ketiga terkait dengan aspek reliability (kehandalan) yaitu masih terdapat pasien/masyarakat yang mengeluh terkait dengan ketepatan waktu pelayanan dalam melayani pasien diakibatkan karena kurangnya tenaga medis di Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali. Permasalahan keempat terkait dengan aspek assurance (jaminan). Masih terdapat petugas Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali yang tidak sopan dan ramah kepada pasien. Permasalahan

kelima terkait dengan aspek empathy (empati) yaitu masih terdapat keluhan pasien/masyarakat terkait dengan adanya petugas yang membeda-bedakan pasien.

Berdasarkan itu, peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Bahodopi Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Bahodopi Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah:

1. Tujuan Penelitian.
 - a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Bahodopi Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Bahodopi Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali.

2. Manfaat Penelitian.

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat akademik dengan mengetahui kualitas pelayanan puskesmas Bahodopi Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori tentang kualitas pelayanan.
- b. Manfaat dunia praktis dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas Bahodopi Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja* Terhadap pelayanan publik pegawai kantor pelayanan pajak pratama medan kota. Medan: USU
- Agus, Erwan P. dan Ratih Dyah S. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: Rineke Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badi Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Manajemen Kepegawaian). Bandung: Mandar Maju.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miles, Matheaw. Dan Huberman A. Michael. 1992. Terjemahan Tjepjep Rohendi. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhannis Sri Irmawati, H. Sultan M., “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*” Jurnal Katalogis, Vol. 5 Nomor 1 Januari 2017.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: cv. Alfabeta.

- Prasetyo Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Panambunan Ican Octavianus., “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas BahuKecamatan Malalyang Kota Manado*” Jurnal Ilmu Pemerintahan. 2015.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), ‘*Reassessment of Expectations a Comparison Standar In Measuring Service Quality:Implications for Further Research*’, Journal of Marketing, Vol. 9:111 124 Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010.
- Robert. 1996. Pelayanan Publik, PT. *Gramedis Pustaka Utama Sedarmayanti*. 2014. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Mandar Maju: Bandung.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M.,M.Pd.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Sugiono, Dr., Prof., 2009. *Metode Penelitian Administrasi di Lengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung: cv. Alfabeta.

B. Dokumen

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Profil Puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Mororwali.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali?
 - A. Tangible (Ketampakan fisik)
 3. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang ketersediaan sarana dan prasarana dipuskesmas Bahodopi, apakah sudah mencukupi atau belum?
 - B. Responsiveness (Daya tanggap)
 4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sikap petugas pada Puskesmas Bahodopi terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat?
 - C. Reliability (Kehandalan)
 5. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu dalam penanganan pasien di Puskesmas Bahodopi?
 - D. Assurance (Jaminan)
 6. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keramahan petugas Puskesmas Bahodopi terhadap pasien/masyarakat?
 - E. Empathy (Empati)
 7. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas bahodopi tidak membeda-bedakan pasien?