

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT LANJUT USIA DI
PUSKESMAS DUONO KECAMATAN IBU TABARU KABUPATEN HALMAHERA
BARAT**

ANTRINA SAUBANI

JOHNY HANNY POSUMAH

HELLY F. KOLON DAM

antrinasaubani08@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the Quality of Elderly Public Health Services at the Duono Health Center, Ibu Tabaru District, West Halmahera Regency. This type of research uses qualitative descriptive. All data that have been presented are in accordance with primary and secondary data. Based on the results of the study according to the indicators, namely accuracy in service time, courtesy and friendliness when providing services, ease of getting service, and consumer comfort. But what happened at the Duono Health Center until now the quality of service has not been going well, this is indicated by the lack of facilities and infrastructure provided so that it is not in accordance with the number of visits, besides that there are facilities and infrastructure that are poorly maintained so that they do not provide comfort for the community/ elderly patients at the Duono Health Center, there are still service officers who provide services that are not according to the stated schedule. The number of medical personnel at the Duono Health Center, in this case Doctors, Midwives, and Nurses, is still lacking and not balanced. There are still employees or medical personnel who are not on time in providing health services, lack of friendliness in providing services and cannot provide comfort in providing services. Elderly public health services must be further improved so that the Quality of Elderly Public Health Services at the Duono Health Center is more effective.

Keywords : Quality, Health Services, Elderly Society

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Bangsa Indonesia menyadari arti penting kesehatan yaitu sebagai modal dasar (asset) dalam melakukan segala sesuatu. Pelayan merupakan tugas utama bagi Aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Pembangunan Kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi

setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum. Perkembangan pelayanan Lanjut Usia belum mencapai hasil yang memuaskan. Perkembangan yang diberikan tidak maksimal sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu tempat fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi oleh Pasien Lanjut Usia adalah Puskesmas. Dari hasil survey penelitian di Puskesmas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Seperti habisnya stok obat yang tersedia, sehingga pasien harus membeli obat di luar

atau apotek, dokter yang datang terlambat dan tenaga kesehatan yang kurang ramah, dengan fakta yang ada membuat pasien lanjut usia merasa tidak puas dan tidak ingin untuk kembali berobat ke fasilitas kesehatan salah satunya Puskesmas. Fenomena ini bisa dijelaskan oleh hasil penelitian Addo dan Gyamfua (2014), yang menemukan bahwa pelayanan yang buruk dari petugas kesehatan dan lamanya waktu antrian menyebabkan lansia tidak bersemangat untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan Kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau pada petugas kesehatan lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan. Sehingga banyak sekali pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu tidak sesuai dengan standar operating procedure (SOP) yang telah ditetapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu atau penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Wiwin Junitavia Dame, 2020. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe", Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi.

Hasil penelitian ini secara umum, seluruh kepentingan publik harus di

laksanakan oleh Pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan atau disebut penyelenggara negara korporasi Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Dasar untuk kegiatan-kegiatan pelayanan pada masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan Pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe, karena itu agar penelitian ini dapat mengetahui secara jelas terkait tujuan penelitian ini, maka penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif maka penulis mempunyai kesempatan untuk lebih dekat dengan objek penelitian. Sehingga dapat memperkaya ilmu dan memperdalam kajian dalam penelitian yang penulis lakukan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan. Pendekatan dalam metode analisis ini adalah dengan menggunakan analisis interaktif, Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi penggunaan Jamkesmas sejauh ini sudah membaik dapat dilihat dari dimensi kompetensi teknik dalam pelayanan kesehatan Jamkesmas sudah baik, dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya Dokter dan kecakapan petugas puskesmas Manganitu dalam menangani pasien Jamkesmas.

Lisyunarti Pantas, 2018. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow", Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi.

Hasil penelitian ini secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan

oleh Puskesmas meliputi pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan, namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) diseluruh wilayah Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Rendy Tumiwa, 2018. "Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga", Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami bagaimana efektivitas kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga. Penelitian ini mendapati bahwa Puskesmas Dumoga yang terletak di Kecamatan Dumoga Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara adalah satu-satunya unit pelayanan kesehatan strata pertama yang ada di wilayah ini. Dari segi sarana dan prasarana, Puskesmas ini memiliki 1 rumah dokter dan 4 rumah para medis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan. Puskesmas Dumoga memiliki 3 Puskesmas pembantu, dua diantaranya tidak berpenghuni, 2 pos obat desa, 11 Posyandu, dan didukung oleh 1 Puskesmas keliling. Adapun keterbatasan dalam pelayanan berupa sarana prasarana dan tenaga kesehatan yang kurang memadai. Atasnya perlu mendapat perhatian dari Pemerintah untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik.

DESKRIPSI TEORI

Konsep Kualitas

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2000) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan atau upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar data memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Fandy Tjiptono mengemukakan kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Sopan Santun dan Keramahan ketika memberikan pelayanan.
3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
4. Kenyamanan Konsumen, yaitu seperti lokasi tempat parkir ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Konsep Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, disebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Norman dalam Saladin (2004:54) menyampaikan karakteristik tentang pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

2. Definisi Pelayanan Publik

Dalam UU No 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Tujuan Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan Masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pengertian Kesehatan Masyarakat

Definisi Kesehatan Masyarakat yang dijabarkan oleh CEA Winslow dalam Darmawan Surya Ede (2013) sebagai seorang tokoh yang berperan penting dalam sejarah kesehatan masyarakat didunia. Winslow memetakan karakteristik kesehatan masyarakat sebagai ilmu dan seni dalam mencegah penyakit, memperpanjang usia hidup, dan promosi kesehatan melalui pengorganisasian masyarakat untuk menciptakan perbaikan sanitasi lingkungan, mencegah penyakit menular, pengorganisasian layanan medis dan perawatan dalam upaya deteksi penyakit secara dini, memberikan pendidikan mengenai kebersihan perorangan, serta pengembangan rekayasa sosial untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak dalam memelihara kesehatan sehingga memungkinkan setiap orang mendapatkan hak dasar kesehatan dan berumur panjang.

Konsep Lanjut Usia

Lanjut Usia adalah kelompok manusia yang berusia 60 tahun keatas.

Herman dalam Tamimi (2016) menyatakan bahwa proses penuaan pada Lanjut Usia merupakan akumulasi dari perubahan yang progresif seiring dengan proses berjalannya waktu yang terus meningkat dan bertanggung jawab terhadap suatu kelemahan/kerentanan yang biasanya disertai dengan penyakit dan kematian.

Konsep Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan

kesehatan disuatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Menurut Herlambang (2016:18) Fungsi Puskesmas dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

- a. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan masyarakat di wilayah
- b. Pusat pemberdayaan masyarakat
- c. Pusat pelayanan kesehatan pertama

Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Kualitas Pelayanan Kesehatan biasanya terkait dengan pelayanan rumah sakit atau puskesmas. setiap orang menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria yang berbeda-beda, tergantung dari standar kepuasan yang digunakan. Setiap pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit atau Puskesmas selayaknya memahami keinginan dan harapan pasien sebagai pelanggan. Bagi pasien Rumah Sakit atau Puskesmas, kualitas pelayanan yang baik terkait dengan kesembuhannya dari penyakit, meningkatkan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasannya terhadap lingkungan fisik, sarana kesehatan dan tarif yang dianggapnya memadai.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru, dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data sesuai indikator-indikator yang telah di kemukakan oleh (Fandy Tjiptono, 2000) yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan, Sopan Santun

dan Keramahan ketika memberikan pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dan Kenyamanan Konsumen yang akan dibahas satu persatu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat.

a) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan Waktu Pelayanan dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan dan pelayanan kesehatan di Puskesmas Duono sampai saat ini masih ada yang belum tepat waktu dalam melayani masyarakat/pasien masih perlu banyak yang harus dibenahi karena hasil dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Duono belum berjalan dengan baik. Pelayanan kesehatan sangat memerlukan perhatian penuh dari petugas Puskesmas karena sangat berdampak buruk bagi masyarakat karena tidak tepat waktu dalam menerima pelayanan untuk kinerja dari pada pegawai Puskesmas dalam pelayanan kesehatan tersebut haruslah efektif.

Dari hasil wawancara menunjukan bahwa dalam pelayanan dari Puskesmas Duono masyarakat/pasien tidak menerima pelayanan dengan baik dari pegawai Puskesmas, pegawai Puskesmas tidak tepat waktu sehingga menyebabkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Duono masih belum efektif.

b) Sopan Santun dan Keramahan

Dalam pelayanan sangatlah penting yang namanya Etika atau Sopan Santun dan Keramahan ketika memberikan pelayanan terlebih khusus dalam pelayanan kesehatan masyarakat, karena dalam pelayanan kesehatan pegawai Puskesmas di tuntutan untuk dapat bersikap ramah kepada masyarakat/pasien, karena jika ada pegawai Puskesmas yang kasar dan memiliki emosi

tinggi akan berdampak buruk kepada masyarakat/pasien.

Dalam penelitian di Puskesmas Duono Etika dalam pelayanan sangat di butuhkan untuk mencapai tujuan. Dari hasil penelitian mengenai sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan tetapi masih ada saja yang terdengar dari masyarakat/pasien bahwa ada pegawai Puskesmas yang masih kurangnya sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat/pasien sedangkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu itu juga dilihat dari etika pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan, jika pegawai Puskesmas memberikan etika yang baik kepada masyarakat/pasien maka akan berkesan yang baik.

Menurut Kumorotomo (1992) mendefinisikan Etika Pelayanan sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

c) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Dari hasil penelitian bahwa dalam pencapaian suatu tujuan harus melibatkan semua yang terkait dalam pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Duono baik dari pegawai Puskesmas Duono maupun masyarakat Kecamatan Ibu Tabaru, dalam pelayanan kesehatan untuk kemudahan mendapatkan pelayanan di Puskesmas Duono sangatlah kurang karena dengan adanya keterbatasan fasilitas-fasilitas yang belum memadai adapun juga yang dalam memberikan pelayanan suka memilih-milih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka dari itu tidak mudah mendapatkan pelayanan kesehatan dari Puskesmas Duono. Hal ini harus diperhatikan

oleh pegawai/tenaga medis agar pelayanan kesehatan tidak terhambat.

d) Kenyamanan Konsumen

Menurut Kolcaba (2003) Kenyamanan terkait dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri serta kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan dan harus dipenuhi dalam pencapaian kenyamanan memberikan kekuatan bagi pasien dalam membentuk sikap terkait kesehatan dirinya.

Dalam hasil penelitian ini kenyamanan pada Puskesmas Duono masih belum memadai karena masih banyak yang kurang dalam menerima pelayanan kesehatan berupa tidak tepatnya mendapatkan pelayanan begitupun failitas sarana atau prasarana dari Puskesmas Duono yang belum memadai membuat masyarakat atau pasien tidak merasa puas dan tidak nyaman akan pelayanan dari Puskesmas Duono.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di jelaskan dan dikemukakan diatas yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Duono belum optimal dan belum terlaksana dengan baik. Hal ini terindikasi dari kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan sehingga tidak sesuai dengan jumlah kunjungan, selain itu masih terdapatnya sarana dan prasarana yang kurang terawat sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi masyarkat/pasien lanjut usia yang ada di Puskesmas Duono, masih terdapatnya petugas layanan yang menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai jadwal yang sudah tertera. Tenaga medis yang ada di Puskesmas Duono dalam hal ini Dokter, Bidan dan Perawat masih kurang dan tidak berimbang jumlahnya. Selain itu masih

terdapat pegawai yang kurang disiplin, hal tersebut dilihat dari keterlambatan membuka loket, selain itu kurangnya kecepatan dan kesegeraan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien lanjut usia sehingga proses pelayanan yang diberikan terkesan lama, masih terdapatnya Puskesmas yang tidak menyediakan kotak saran, baik melalui SMS, Telephone ataupun kuisioner, dan juga masih minimnya sosialisasi mengenai program-program di Puskesmas kepada masyarakat/pasien lanjut usia sekitar jangkauan kerjanya, serta masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna masyarakat/pasien lanjut usia. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pengguna layanan kesehatan dalam hal ini masyarakat/pasien lanjut usia yang ada di Puskesmas Duono.

Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian ini maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Puskesmas, diharapkan untuk memperbaiki perencanaan penganggaran mengenai sarana dan prasarana agar pihak Puskesmas dapat menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman, terawat dan sesuai dengan kapasitas kunjungan pengguna layanan kesehatan dalam hal ini masyarakat lanjut usia yang ada di Puskesmas duono.
2. Pihak Puskesmas juga diharapkan untuk meningkatkan kehandalan untuk memberikan pelayanan secara akurat, dengan cara memberikan pelayanan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan oleh pihak Puskesmas, selain itu

perlu ditingkatkan kinerja petugas layanan melalui perbaikan sikap petugas agar memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat lanjut usia dengan sepenuh hati. Contohnya memberikan reward (penghargaan) kepada petugas yang rajin agar dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah terhadap masyarakat lanjut usia, dan memberikan sanksi bagi petugas yang tidak rajin dan tidak sesuai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lanjut usia.

3. Pihak Puskesmas perlu melengkapi wadah saran dan kritikan dari pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang diberikan, wadah tersebut bisa berupa kotak saran, melalui SMS, Telephone dan kuisioner yang disediakan di Puskesmas. Pihak Puskesmas juga perlu mengadakan pelatihan dan pengembangan budaya dalam memberikan pelayanan yang baik serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lanjut usia, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kecakapan tenaga medis. Pelatihan yang diberikan bisa berupa pelatihan memberikan bekal keterampilan dan pengetahuan, hal ini bisa dipandu melalui workshop ataupun memberikan seminar pengembangan budaya kerja.
4. Pihak Puskesmas perlu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat/pasien lanjut usia dengan cepat, tepat dan memberikan informasi yang jelas,

hal ini bertujuan agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas, caranya yaitu memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan jugsan Standar Pelayanan Prosedur (SOP).

5. Kepala Puskesmas Duono selaku pimpinan puskesmas wajib memberikan motivasi kepada semua pegawai kesehatan khususnya Dokter, Perawat, dan Bidan dengan meningkatkan fasilitas kesehatan yang dibutuhkan.
6. Bagi Pemerintah, Pemerintah selaku pelaksana kebijakan perlu untuk mengembangkan sistem perawatan kesehatan primer yang menekankan pada promosi kesehatan, pencegahan penyakit dan penyediaan perawatan jangka panjang pada pasien lanjut usia. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat dan terwujudnya pelayanan yang efektif dan berkualitas Pemerintah perlu memperhatikan sarana dan prasarana dari segi kualitas perlengkapan fasilitas maupun kualitas tenaga medis yang ada di puskesmas duono.

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, Isaac Y and Gyamfuah, Irene A. 2014. Determinants of healthcare facilities and services utilisation among the aged: evidence from Yamoransa in Ghana. *American Scientific Research Journal For Engineering, Technology And Sciences (ASRJETS)*. 2014.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saladin D. 2004 *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: CV Linda Karya.
- Darmawan Surya Ede, Sjaaf Chalik Amal. 2013. *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tamimi, N. Haryanti, & Hasanbasri, M. 2016. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Kelompok Lanjut Usia (Lansia) Analisis Data IFLS4/SAKERTI 2007*. (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kumorotomo, 1992. *Etika Administrasi Negara. Ed 1cet 2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kolcaba, 2003. *Teori Kenyamanan dan Praktik*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sumber-Sumber Lain :

- Wiwin Junitavia Dame, 2020. “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu*”.

Lisyunarti Pantas, 2018. *“Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow”*.

Rendy Tumiwa, 2018. *“Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas di Kecamatan Dumoga”*.

Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, *tentang Pelayanan*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Departemen Kesehatan RI. 2011,

Panduan Sosialisasi Tatalaksana Diare Pada Balita, Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit Penyehatan Lingkungan.