

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA MASA *NEW NORMAL* DI PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA MAKASSAR

Farra Madinatun Nurarifah Khobsah^{1*}, Sudarmi², Hardianto Hawing³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of the study was to find out the implementation of minimum service standards during the new normal period at the Kassi-Kassi Public Health Center in Makassar City. The research method used is qualitative. The results showed 1) Standards and policy targets including SOPs applied in the minimum service standards at Kassi Kassi Health Center Makassar City had been pegged and measured, besides that there was an increase in SPM achievements, 2) the resources at Kassi Kassi Public Health Center had met and were sufficient both from infrastructure and facilities such as TCM, complete medical equipment, elevators, 58 POSHBINDU, 3) Relationships between organizations are very supportive, such as BIN collaborating with the puskesmas for vaccination activities, in addition the government encourages direct innovation of digital services such as SOBAT TB, LSMILL, SITRUS, 4) the characteristics of implementing agents have understood their respective duties and responsibilities, 5) social, economic, political conditions are very supportive where visitors who perform services feel safe and comfortable and there is no discrimination in the services provided, 6) disposition of the agent implementor implementers are consistent and always evaluate the implementation of SPM and every year an evaluation is held for the progress of SPM.

Keywords: *implementation, service standards*

Abstract

Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi standar pelayanan minimal pada masa *new normal* di Puskesmas Kassi Kassi di Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan 1) Standar dan sasaran kebijakan meliputi SOP yang diterapkan dalam standar pelayanan minimal di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar telah di patok dan terukur, selain itu terdapat kenaikan capaian SPM, 2) Sumber daya di Puskesmas Kassi Kassi telah memenuhi dan mencukupi baik dari prasarana dan sarana nya seperti adanya TCM, alat medis yang lengkap, lift, 58 POSHBINDU, 3) Hubungan antar organisasi sangat mendukung seperti BIN melakukan kerja sama oleh pihak puskesmas untuk kegiatan vaksinasi, selain itu pemerintah yang mendorong langsung inovasi pelayanan digital seperti SOBAT TB, LSMILL, SITRUS, 4) Karakteristik agen pelaksana telah memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, 5) Kondisi sosial, ekonomi, politik sangat mendukung dimana pengunjung yang melakukan pelayanan merasa aman dan nyaman serta tidak ada diskriminasi pelayanan yang diberikan, 6) Disposisi implementor agen pelaksana konsisten dan selalu mengevaluasi pelaksanaan SPM dan setiap tahunnya diadakan evaluasi untuk kemajuan SPM.

Kata kunci: implementasi, standar pelayanan

* farramadinatun@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat harus mampu menempatkan birokrasi pemerintah pada level penyedia atau pelayanan publik, bukan sebaliknya. Untuk mencapai hal tersebut, terobosan dilakukan dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal menjadi acuan bagi sebagian pejabat atau pegawai untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan Standar Pelayanan Minimal adalah untuk mendorong keunggulan kualitas pelayanan yang transparan, akuntabel dan memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi dan penerima pelayanan.

Layanan medis berkembang seiring dengan pertumbuhan atau perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin kompleks. Kebijakan kesehatan tidak hanya mencakup aspek teknis medis dan pelayanan kesehatan, tetapi juga mencakup berbagai upaya dan tindakan pengambilan keputusan, baik di tingkat individu maupun organisasi atau, kelompok kepentingan seperti pemerintah, sektor swasta, LSM beserta masyarakat umum yang membawa dampak terhadap kesehatan (Reski, 2021).

Pemeliharaan kesehatan diri, lingkungan dan masyarakat ialah kunci kesehatan secara keseluruhan. Puskesmas berperan cukup besar dalam mewujudkan pelayanan kesehatan masyarakat sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pentingnya pelayanan publik semacam ini adalah bahwa pelayanan publik merupakan salah satu unsur dalam rangka ketertiban, wujud nyata pelayanan publik, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang status sosial, dengan demikian mewujudkan kemampuan setiap penduduk untuk hidup sehat dan mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi.

Untuk bisa memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, Puskesmas sebagai institusi publik harus selalu menerapkan berbagai kebijakan yang dapat mendorong pasien untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan secara maksimal, dimana hal ini bergantung pada pegawainya dengan menunjukkan semangat kerja yang kian membaik. Reformasi di bidang kesehatan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar menjadi lebih efektif dan efisien sehingga mudah di jangkau

seluruh lapisan masyarakat (Nurul, 2019).

Pelayanan yang bermutu merupakan dasar pengukuran kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dimana akan memberikan dampak terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi tersebut berkat pelayanan kesehatan yang memuaskan dan efisien. Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima terkhusus pada pelayanan kesehatan, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal (Yulia, 2020).

Peraturan Pemerintah tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menjadi acuan bagi seluruh rumah sakit di Indonesia, termasuk Puskesmas. Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan dibentuknya instansi pemerintah di setiap Kecamatan

sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat atau biasa disebut Puskesmas.

Semua penyelenggara layanan publik harus memiliki standar layanan yang menjamin keamanan penyedia layanan saat melakukan tugas dan fungsi penerima layanan. Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk dipatuhi dan dilaksanakan, memberikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses permohonan dan sebagai sarana pengendalian masyarakat penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan (Nurul, 2019).

Mutu pelayanan adalah suatu kinerja yang mengacu pada tingkat kecanggihan pelayanan medis, di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan kepuasan masyarakat rata-rata, dan di sisi lain prosedur. Karena pelaksanaannya menganut standar dan standar etika profesi yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, SPM Puskesmas harus ditetapkan sebagai kebijakan publik untuk pelayanan publik di bidang kesehatan.

Seperti yang diketahui, di masa *new normal* akibat dari pandemi Covid-19, pelayanan medis sebenarnya sangat terbatas, karena harus dilakukan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Salah satu fungsi dari puskesmas adalah preventif atau pencegahan penyakit. Puskesmas diharapkan dapat memaksimalkan fungsi pencegahan ini, terutama di masa *new normal* sekarang. Sejak pandemi Covid-19 di seluruh dunia, termasuk Indonesia, Puskesmas tetap menjadi yang terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat, melayani sesuai protokol kesehatan.

(Yulia, 2020) dengan judul penelitian “Capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kasus Hipertensi dan Diabetes Mellitus di Kota Bandung” menunjukkan, capaian SPM kasus hipertensi di Kota Bandung tahun 2020 sebesar 18,99%, dan capaian SPM kasus DM di Kota Bandung sebesar 115,35%. Kendala untuk mencapai target tekanan darah tinggi dan DM di Kota Bandung antara lain keterbatasan sarana dan prasarana seperti kurangnya Posbindu PTM kit karena keterbatasan anggaran. Sejak saat itu belum semua UPT Puskesmas memiliki tenaga terlatih untuk melaksanakan kegiatan PANDU PTM,

kurang ditingkatkan akan pentingnya pencatatan dan pelaporan, laporan dan catatan belum tersedia dalam bentuk resmi, dan sebagian UPT Puskesmas belum melaksanakan program PANDU PTM.

Hasil penelitian (Ayu, 2021) menemukan Pelayanan medis kepada pasien di masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto berjalan efektif, namun untuk memastikan pelayanan di Puskesmas Bangkala selama pandemi COVID-19 dalam pengoptimalkan pandemi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

(Zudi, 2021) dengan judul “Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak” Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 indikator pelayanan yang belum memenuhi target SPM, yaitu pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan balita, pelayanan kesehatan pada usia lanjut, pelayanan Kesehatan penderita diabetes mellitus, pelayanan kesehatan penderita hipertensi, pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis, serta pelayanan kesehatan orang berisiko HIV. Beberapa faktor yang menghambat laju target SPM diantaranya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang

kurang maksimal, wilayah demografi yang luas juga berpengaruh terhadap sarana dan prasarana yang dibutuhkan, budaya dan kesadaran masyarakat sebagai faktor eksternal, serta manajemen monitoring dan evaluasi yang kurang optimal.

Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan pemerintah menetapkan tujuan karena kesulitan seperti masalah kesehatan merupakan kebutuhan pokok masyarakat, cakupannya sangat luas bahkan di pelosok desa, dan pandemi yang sedang terjadi saat ini belum sepenuhnya tercapai.

Namun, selama masa pandemi *Coronavirus Disease 2019 (COVID19)* yang disebabkan oleh *Coronavirus* atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARSCoV2)*, beberapa program layanan masyarakat berjalan 24 jam sehari di Puskesmas Kassi Kassi. Implementasinya terdapat beberapa kendala. Seperti diketahui, kasus pertama Covid 19 terkonfirmasi di Indonesia pada Senin, 2 Maret 2020. Setelah itu, WHO (*World Health Organization*) menyatakan wabah COVID 19 sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Hal ini mempengaruhi efektifitas kualitas standar pelayanan publik.

Pembeda penelitian saya dengan peneliti terdahulu ialah pada topik

penelitian dimana peneliti terdahulu mengkaji penerapan Standar Pelayanan Minimal lebih spesifik sedangkan yang akan saya kaji lebih dalam pada penerapan SPM lebih umum, kemudian dari variabel penelitian dimana peneliti terdahulu lebih mengacu kepada capaian dari SPM, sedangkan penelitian saya ingin mengkaji bagaimana penerapan dari SPM di Puskesmas Kassi Kassi pada masa *new normal* apakah telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Puskesmas Kassi Kassi merupakan salah satu puskesmas Pemerintah Kota Makassar dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota Makassar. Wilayah kerja Puskesmas Kassi Kassi terdiri dari 6 Kelurahan yaitu Kelurahan Tidung, Kelurahan Bontomakkio, Kelurahan Kassi Kassi, Kelurahan Banta-Bantaeng dan kelurahan Karunrung yang dimana terdiri atas 58 RW dan 361 RT. Pemilihan Puskesmas Kassi Kassi sebagai tempat penelitian salah satunya karena puskesmas yang berwilayah di Kota Makassar ini memiliki jumlah penduduk yang paling banyak yaitu 87.359 jiwa pada wilayah kerjanya dalam (Reski, 2021).

Hasil observasi awal peneliti pada (13/04/2022) di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar terdapat kelemahan dari indikator pelayanan tuberculosis dimana ruang pelayanan TB bergabung dengan ruang pelayanan kusta ini menunjukkan struktur menghambat agen dalam melaksanakan SPM, selain itu kurangnya kesadaran masyarakat untuk memeriksakan kesehatannya secara gratis di Puskesmas, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya kesehatan, baik dari dinas kesehatan maupun Puskesmas setempat.

Kemudian terdapat hambatan dalam melakukan kunjungan rumah karena Kecamatan Rappocini merupakan salah satu kecamatan yang epicentrum pandemi Covid-19 sehingga pertemuan kelompok maupun kunjungan rumah dibatasi, namun saat new normal kegiatan lapangan berangsur-angsur mulai aktif kembali dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami; data dan informasi lapangan ditarik maknanya dan konsepnya,

melalui pemaparan deskriptif analitik, tanpa harus menggunakan angka, sebab lebih mengutamakan proses terjadinya suatu peristiwa dalam situasi alami (Gunawan, 2013). Dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran secara faktual objek yang akan diteliti terkait dengan Standar Pelayanan Minimal pada masa new normal di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus, penelitian ini dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dan untuk memberikan pemecahan masalah sehingga dalam pelaksanaan penelitian tidak terbatas pada pengumpulan data. Dasar penelitian ini fokus pada implementasi Standar Pelayanan Minimal pada masa *New Normal* di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sasaran dan Standar Kebijakan

Pengimplementasian SPM di Puskesmas Kassi Kassi di Kota Makassar pada sasaran dan standar kebijakan telah berjalan dengan baik, hal ini di dukung dengan memadainya sarana dan prasarana seperti terdapatnya TCM untuk cek medis terduga TBC, terdapat *lift*, peralatan medis yang lengkap, kemudian inovasi pelayanan berbasis digital berupa aplikasi meliputi

ASIK, SOBAT TB, LSMILL, KESWA. Selain itu pengunjung juga merasa aman dan nyaman untuk melakukan pengobatan di Puskesmas Kassi kassi, dimana pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, bertanggung jawab, ramah. Hasil pengimplementasian SPM berjalan dengan baik juga di dukung, oleh data pencapaian SPM dimana saat sebelum pandemi COVID-19 ke-12 Pelayanan SPM bidang kesehatan mencapai target capaian, selanjutnya di tahun berikutnya 2020 hanya 1 pelayanan yang mencapai capaian target, kemudian di tahun berikutnya 2021 pada era *new normal* mengalami kenaikan menjadi 2 pelayanan yang mencapai capaian target SPM, artinya terjadi kenaikan capaian sehingga 66 dapat di tarik kesimpulan bahwa pengimplementasian SPM bidang kesehatan di Puskesmas Kassi kassi kota Makassar berjalan dengan baik di tinjau dari kemajuan capaian target SPM.

Sumber Daya

Pengimplementasian SPM di Puskesmas Kassi Kassi pada indikator sumber daya telah mencukupi dan memenuhi standar, di tinjau dari staf yang sebenarnya telah mencukupi baik itu dari POSBHINDU, KADER, TIM POSYANDU, namun dikarenakan

terdapat inovasi pelayanan berbasis digital mengharuskan ada tim operator, agar tidak menimbulkan beban kerja rangkap. Jika ditinjau dari sumber daya finansial telah mencukupi operasional pelayanan untuk kebijakan SPM itu sendiri, seperti jika ada kegiatan lapangan maka ada pendanaan untuk transportasi. Dapat disimpulkan pengimplementasian SPM bidang kesehatan pada Puskesmas Kassi Kassi Bidang Kesehatan pada era *new normal* pada indikator sumber daya lebih di tingkatkan lagi untuk penambahan tim operator, agar tidak menimbulkan beban kerja rangkap.

Hubungan Antar Organisasi

Pada pengimplementasian SPM bidang kesehatan di Puskesmas Kassi kassi pada indikator hubungan antar organisasi telah berjalan dengan baik, pada era *new normal* saat di tinjau pada Kerjasama terhadap pihak NGO saat ada kegiatan di lapangan, kemudian inovasi pelayanan berbasis digital meliputi SOBAT TB, LSMILL, ASIK, KESWA, SITRUS yang di dorong oleh pemerintah sebagai penunjang untuk pencapaian target SPM bidang 67 kesehatan, selain itu Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar hanya mengikuti kebijakan dan aturan dari Dinas Kesehatan Kota Makassar. Melihat

hubungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pihak luar organisasi sangat mendukung terkait kebijakan SPM bidang kesehatan di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar.

Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam penerapan SPM pada indikator karakteristik agen pelaksana, terkait pengelola SOP Puskesmas pada pengimplemetasian SPM bidang kesehatan pada era new normal. Para staf sudah melakukan kebijakan itu karna itu punya aturan dengan petunjuk SOP nya dan bahkan sudah di sosialisasi ke setiap bagian pelayanan Puskesmas. Pihak staf, programmer, koordinator menyesuaikan dengan pembagian program termasuk SPM dari program yang didapatkan maka harus dipertanggungjawabkan, selain itu mengupayakan untuk terus merefleksikan terkait norma sosial dalam melaksanakan orientasi pelayanan kepada masyarakat seperti mengencar informasi bahwa pelayanan di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar tetap aman dan sehat pada *era new normal* saat ini. Dapat disimpulkan pengimplementasian SPM bidang kesehatan pada era new normal di Puskesmas Kassi kassi di tinjau pada

indikator karakteristik agen pelaksana telah berjalan dengan baik.

Kondisi Sosial, Ekonomi, Politik

Pada pengimplementasian SPM bidang kesehatan di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar pada era new normal di indikator kondisi sosial, ekonomi, 68 politik. Dimana pada dimensi menjalin relasi dengan kader serta menjalin hubungan harmonis dengan masyarakat, dimana ungkapan penunjang di Puskesmas Kassi kassi terkait pelayanan pada implementasi kebijakan SPM bidang kesehatan pada era *new normal* menyatakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kassi kassi sangat baik aman dan nyaman, selain itu tidak membedakan atau perlakuan khusus antara pengunjung yang satu dengan yang lainnya, adanya kejelasan tentang hak dan kewajiban pasien yang pada akhirnya memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Pada dimensi ekonomi, terkait dengan pemenuhan dana dalam mendukung SPM bidang kesehatan pada era *new normal* dimana telah mencukupi operasional pelayanan. Pada dimensi politik agen pelaksana telah menyesuaikan dan mempertanggungjawabkan regulasi yang dapat di implementasikan dalam

mendukung pencapaian SPM bidang kesehatan pada era *new normal* seperti inovasi pelayanan berbasis digital meliputi ASIK, SOBAT TB, LSMILL, KESWA, SITRUS. Sehingga dapat disimpulkan implementasi SPM bidang kesehatan di Puskesmas Kassi Kassi pada era *new normal* pada indikator kondisi sosial, ekonomi, politik berjalan dengan baik serta didukung oleh pihak eksternal.

Disposisi Implementor

Pada pengimplementasian SPM bidang kesehatan pada era *new normal* terhadap indikator disposisi implementor, Agen pelaksana mampu memahami substansi pelayanan SPM dimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar sudah punya standar 69 sehingga pelayanan itu bisa berjalan sebagaimana mestinya sesuai yang direncanakan, jadi apapun bentuk pelayanannya punya kejelasan dan tidak mengambang agar masyarakat tau apa yang harus dilakukan dan tau apa yang harus diterima dan berapa lama dia harus menerima pelayanan itu. Dalam pelaksanaan SPM bidang kesehatan di Puskesmas Kassi Kassi agen pelaksana juga memiliki pemahaman untuk melaksanakan tanggung jawab terkait kebijakan SPM tersebut tidak ada

kaitannya dengan intensif, dimana sudah merupakan tugas harian. Jadi tugas harian itu sudah dijabarkan dalam Standar Pelayanan Minimal itu. Jadi tidak berhubungan dengan masalah insentif. itu sudah merupakan tugas dan tanggungjawab keseharian agen pelaksana di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar, bahwa petugas ini atau itu sudah harus melakukan yg menjadi tugasnya, jadi tidak harus di bayar dulu baru melakukan tugas itu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan SPM di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar masih ditemukan hambatan di tinjau dari ke-6 indikator pengimpelementasian kebijakan menurut Van Meter & Van Horn (1975) (dalam (Subarsono, 2011) sebagai berikut.

Standar dan sasaran kebijakan meliputi SOP yang diterapkan dalam Standar pelayanan minimal di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar telah di patok dan terukur, selain itu terdapat kenaikan capaian SPM, sumber daya di Puskesmas Kassi Kassi telah memenuhi dan mencukupi baik dari prasarana dan sarananya seperti adanya TCM, alat medis yang lengkap, *lift*, 58 POSHBINDU, namun masih perlu ditingkatkan untuk menambah tim

operator untuk pengelolaan inovasi pelayanan digital, Hubungan antar organisasi sangat mendukung seperti BIN melakukan kerja sama oleh pihak puskesmas untuk kegiatan vaksinasi, selain itu pemerintah yang mendorong langsung inovasi pelayanan digital seperti SOBAT TB, LSMILL, SITRUS, karakteristik agen pelaksana telah memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, kondisi sosial, ekonomi, politik sangat mendukung dimana pengujung yang melakukan pelayanan merasa aman dan nyaman serta tidak ada diskriminasi pelayanan yang diberikan, disposisi implementor agen pelaksana konsisten dan selalu mengevaluasi pelaksanaan SPM dan setiap tahunnya diadakan evaluasi untuk kemajuan SPM.

Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa pengimplementasian SPM bidang kesehatan pada era new normal di Puskesmas Kassi kassi masih terdapat hambatan pada indikator sumber daya dan disposisi implementor.

REFERENSI

- Afan Gaffar. (2009). *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. pp. 10-29.
- Ayu. (2021). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(2), pp. 251–266.
- Kotler, Philip., & Kevin, Lane. K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nurul. (2019). *Diskresi dalam Pelayanan Kesehatan Kota Makassar (Studi Kasus pada Pelayanan Home Care di Puskesmas Kassi kassi)* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Peraturan Pemerintah No 102 Tahun 2000. (n.d.). 2, 1445–1446. <https://doi.org/10.18356/0817136c-en>
- Prof. Dr. Afrizal, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Putri, Rizka. D. (2019). *Implementasi Kebijakan Program Pensiun Dini di PT.Telkom Regional 1 Sumatera* (Skripsi, Universitas Medan Area, Medan).
- Reski. (2021). *Implementasi Program Home Care (Dottorotta) saat Pandemi Covid 19 di Puskesmas Kassi kassi Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
- Rosmitha. (2016). *Penerapan Standar Pelayanan Minimal Sebagai Optimalisasi Pelayanan Publik Studi pada Puskesmas Kepanjeng* (Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang).
- Subarsono. (2011). Teori Implementasi Kebijakan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).