

Inovasi Pelayanan Publik LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya

Ahmad Muchammad Aalijulloh¹⁾, Aris Sunarya²⁾, Sri Roekminiati³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: ahmadaal1205@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi LANTARAN merupakan program terobosan yang dibentuk untuk memberikan layanan antar obat pasien rawat jalan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Layanan ini dilaksanakan secara GRATIS untuk wilayah Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik dalam radius 20 km. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan LANTARAN di RSPAL dr. Ramelan Surabaya dan mengetahui faktor penghambat dan pendukung LANTARAN. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Fokus dalam penelitian ini menggunakan inovasi *public service* menurut Bloch (2010), antara lain produk, proses, organisasi, dan komunikasi. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Teknik analisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini, yaitu: 1) Produk, pihak farmasi telah menghasilkan produk berupa pamflet yang dihadirkan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan obat secara gratis; 2) Proses, dalam pelayanan ini yaitu mengantar obat pasien selesai berobat di UPF 2 ke rumah pemohon dengan jaminan keamanan yang baik; 3) Organisasi, membentuk staf khusus untuk pelayanan LANTARAN yang diberikan sesuai tugas dan tanggung jawab untuk membantu pasien; serta 4) Komunikasi, melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sebelum inovasi ini diterapkan kepada masyarakat atau pasien. Adapun faktor penghambat pada inovasi LANTARAN yaitu kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi kepada pasien tentang pelayanan LANTARAN. Rekomendasi yang dihasilkan yaitu perlu penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai, misalnya brosur atau baliho dan diperlukan informasi layanan LANTARAN melalui media sosial (WA, Facebook, Instagram, dan media lainnya).

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, LANTARAN

Abstract

LANTARAN innovation is a breakthrough program established to provide outpatient drug delivery services in improving the quality of public services. This service is carried out FREE of charge for Surabaya, Sidoarjo and Gresik areas within a 20 km radius. The purpose of this study is to describe the innovation of LANTARAN services at Dr. Ramelan Naval Hospital Surabaya and find out the inhibiting and supporting factors of LANTARAN. The type of research used is descriptive qualitative research. The focus in this study uses public service innovation according to Bloch (2010), including product, process, organization, and communication. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study, namely: (1) Products, the pharmacy has produced products in the form of pamphlets that are presented to facilitate the community in free drug services; (2) Process, in this service, namely delivering the patient's medicine after treatment at UPF 2 to the applicant's home with a good safety guarantee; (3) Organization, forming special staff for LANTARAN services that are given according to their duties and responsibilities to help patients; and (4) Communication, socializing and coordinating with related parties before this innovation is applied to the community or patients. The inhibiting factor in LANTARAN innovation is the lack of socialization and dissemination of information to patients about LANTARAN services. The resulting recommendations are the need for more adequate facilities and infrastructure, for example brochures or billboards and the need for LANTARAN service information through social media (WA, Facebook, Instagram, and other media).

Keywords: Service Innovation, Public Service, LANTARAN

A. LATAR BELAKANG

Inovasi LANTARAN memiliki banyak keuntungan atau manfaat baik bagi pasien atau masyarakat maupun RSPAL dr. Ramelan Surabaya, termasuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu tunggu obat. Selain itu, inovasi LANTARAN memberikan dampak positif terhadap peningkatan perekonomian, antara lain meningkatkan produktivitas aktivitas pasien/masyarakat, seperti mengurangi waktu tunggu obat rawat jalan di Unit Pelayanan Farmasi 2 dan bebas antrian. pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien/masyarakat terhadap pelayanan medis rumah sakit dan berkontribusi terhadap peningkatan kunjungan ke RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

Inovasi telah menjadi perbincangan populer di kalangan akademisi, pemerintah, aktor, dan masyarakat di seluruh dunia. Inovasi-inovasi yang awalnya hanya digunakan pada berbagai fungsi sektor swasta atau komersial kini telah berkembang menjadi penemuan-penemuan yang juga digunakan pada sektor publik. Namun demikian, istilah inovasi di awal tahun 2000-an di Indonesia masih belum terdengar populer dan menjadi diskursus luas daripada istilah *New Public Management* (NPM) yang waktu itu menjadi salah satu konsep andalan bagi sebagian besar akademisi di kalangan administrasi publik untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. (Asmara et al., 2019:57–58).

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negaranya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pasal 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik harus diberikan menurut standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai tolak ukur dalam melakukan suatu

kegiatan. Dengan demikian merupakan spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik harus dimiliki oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik mempersepsikan nilai dari layanan tersebut (Suleman & Abd Fatah, 2021).

Pelayanan Farmasi RSPAL dr. Ramelan mencakup pelayanan farmasi gawat darurat (IGD), rawat inap dan rawat jalan. Rata-rata perawatan di rumah sakit berjumlah 737 pasien dan rawat jalan berjumlah 3965 pasien per bulan, dimana 793 diantaranya menderita penyakit kronis dan 27% merupakan lansia (usia > 50 tahun). Dengan jumlah pasien yang rata-rata, antrian di Unit Pelayanan Farmasi cukup panjang, terutama pada jam sibuk. Antrian ini menyebabkan 30% pasien mengeluhkan lamanya waktu dan rasa bosan serta memperoleh skor kualitas pelayanan sebesar 75,43.

Oleh karena itu, untuk mempercepat reformasi birokrasi dengan memanfaatkan pelayanan publik, RSPAL dr. Ramelan memperkenalkan inovasi pelayanan yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan prima yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, inovasi LANTARAN ini merupakan salah satu layanan publik yang menerapkan inovasi baru yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit di bidang farmasi dan mencapai kepuasan pasien atau masyarakat, seperti waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan.

Inovasi LANTARAN juga dapat mengurangi jumlah orang yang mengunjungi lingkungan rumah sakit dan mempersingkat masa pasien rawat jalan di rumah sakit, sehingga mengurangi resiko penyebaran virus lain. Kualitas layanan adalah keadaan di mana tercipta hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia layanan (keduanya layanan manusia). Pelayanan publik erat kaitannya dengan kesiapan, daya tanggap, ketepatan waktu dan infrastruktur yang ada. Jika pelayanan yang ditawarkan memenuhi harapan pengguna jasa, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan

yang berkualitas tinggi. Sebaiknya pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

Isu administrasi publik telah menjadi isu penting dalam penataan administrasi publik di Indonesia seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi serta dalam pemanfaatan dan penggunaan inovasi publik oleh otoritas publik untuk membuat hubungan antara otoritas publik, daerah, dunia usaha dan individu lain yang terlibat erat untuk menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan tepat (Handratna et al., 2022:165).

Namun realitanya, ditemukan adanya ketidaksesuaian harapan masyarakat terhadap adanya pelayanan terbaik dari pihak farmasi RSPAL dr. Ramelan. Beberapa fenomena yang mempengaruhi buruknya pelayanan publik LANTARAN salah satunya yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak farmasi kepada keluarga pasien, sehingga sebagian besar keluarga pasien belum mengetahui inovasi pelayanan publik di RSPAL dr. Ramelan Surabaya dan berujung pada pelayanan publik yang diskriminatif. Agar pelayanan publik dapat berfungsi dengan baik, sangat penting bahwa pelayanan bersifat responsif (sensitivitas dan kapasitas pemerintah). Mewujudkan pengelolaan pelayanan publik yang struktural dan partisipatif.

Dalam Peraturan Daerah Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dan Keterlibatan Masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan struktural. Meskipun perubahan administratif tidak berjalan sebagaimana mestinya, inovasi diperlukan untuk menyelamatkan operasional administratif (Astuti et al., 2021).

Persoalan inovasi pelayanan merupakan permasalahan yang terus menerus terjadi, sehingga perlu terus dicari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tidak semua program yang dilaksanakan mendapat tanggapan baik dari masyarakat. Ada beberapa inovasi yang dikritik karena dianggap kurang efektif. Kritik ini berujung pada program-program baru yang terus berlanjut dan diterapkan di masyarakat sehingga menambah ketidakpastian. Penyebab ketidakpastian

pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang paling berpengaruh terhadap jumlah perantara atau penyedia layanan di kalangan masyarakat mengenai ketersediaan layanan tersebut (Astuti et al., 2021).

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 merupakan tahun pelayanan publik yang baru. Oleh karena itu, inovasi sektor publik diperlukan saat ini untuk menjadikan layanan lebih mudah diakses, lebih murah, terjangkau, dan adil. Menurut (Astutik, 2020), hal ini menyebabkan banyak organisasi, termasuk layanan publik di bidang kesehatan, harus berinovasi dalam penyampaian layanannya. Pelayanan yang inovatif dan bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan semakin digemari masyarakat.

Menghadapi berbagai perubahan yang terjadi, rumah sakit harus dinamis dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan berbagai kebijakan yang ada. Agar dapat bertahan, rumah sakit harus dikelola secara efisien dan efektif, dengan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan seutuhnya kepada seluruh konsumen. Untuk membangkitkan minat konsumen, rumah sakit harus memiliki dan melaksanakan program pemasaran yang efektif (Heningnurani, 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu diteliti mengenai inovasi pelayanan publik melalui LANTARAN dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSPAL dr. Ramelan dan faktor yang menjadi pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan inovasi LANTARAN.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga

dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh (Heriyanto, 2022) menyebutkan dalam konteks pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bukan hanya melayani dalam makna harfiahnya, tetapi pelayanan secara menyebar terhadap aspek yang dilayani. Tidak hanya menyelesaikan persoalan apa yang sedang dilayani, tetapi seluruh komponen dan aspek pelayanan yang telah memberikan implikasi pada pelayanan yang diberikan, yaitu sikap, pikiran, hati, perilaku, tutur kata, serta jiwa merupakan eksistensi dari pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (Auliyaa et al., 2022) pelayanan publik melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan landasan faktor material sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak dan kebutuhannya. Terdapat tujuan pelayanan publik yaitu dengan mempersiapkan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau kebutuhan publik dengan cara tersedianya akses yang telah disediakan dan direncanakan terhadap pemegang kebijakan atau pemerintah.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan

yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Demi mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional dan terstruktur.

Setiap instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik dalam memberikan suatu pelayanan yang baik (Widanti, 2022) diantaranya:

- a) **Transparansi**, yaitu pemberian pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai agar mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional**, yaitu pemberian pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif**, merupakan suatu peran serta masyarakat dalam mengikuti penyelenggaraan pelayanan dengan melihat bagaimana aspirasi, kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
- e) **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**, yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak

membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan suatu pemberi dan penerima pelayanan yang harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing bagi setiap pihak.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap masyarakat yang pada pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Dan prinsip itu mencakup berbagai jenis menurut keputusan umum yang diatur oleh KEMENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mana akan dijelaskan dalam sepuluh prinsip pelayanan umum yaitu:

- a) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran.
- c) Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan: Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja: Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut (Ardiyanti & Triputro, 2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
- b) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

- d) Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria atau faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak (Harsono, 2019).

Selanjutnya, suatu sistem pelayanan yang baik tersebut, maka memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan berkualitas serta memberikan mekanisme di dalam dirinya (*built in control*). Oleh karena itu, segala bentuk baik dalam penyimpangan yang ada akan lebih mudah untuk diketahui. Sistem yang dibuat haruslah sesuai dengan kebutuhan customer atau pelanggan. Ini berarti organisasi atau instansi-instansi yang terkait harus bisa merespon segala kebutuhan dan keinginan dari customer atau pelanggan dengan sistem pelayanan dan juga strategi yang tepat (Maulani, 2020).

Sinambela (2014:6) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan penerima layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Wibowo (2016:113) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan penerima layanan. Kebutuhan atau keinginan penerima layanan dalam hal ini adalah segala sesuatu yang diperlukan penerima layanan sehingga dapat terpenuhi.

Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml dan Parasuraman telah diuraikan sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (bukti langsung) adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat.

- c) *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.

- e) *Empathy* (peduli) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

5. Teori Parasuraman tentang Kualitas Pelayanan

Penelitian ini berfokus pada teori kualitas pelayanan Parasuraman, yang mencakup 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Peneliti meyakini teori kualitas pelayanan Parasuraman dapat digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi LANTARAN sebagai alat atau langkah untuk melihat implementasi dan keberhasilan inovasi LANTARAN terhadap kualitas pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penyelidikan untuk memahami fenomena yang ada dengan menggunakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perkataan atau pernyataan informan yang diamati (Moleong, 2016). Kajian ini dipilih karena memperkenalkan secara komprehensif dan sistematis materi, realitas sosial, dan fenomena yang terjadi di lapangan. Tujuan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah untuk mengetahui fakta mengenai inovasi dalam pelayanan publik.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan objek penelitian yang menjadi perhatian utama dalam studi. Fokus penelitian adalah masalah atau fenomena yang dikaji dalam suatu penelitian. Pengambilan fokus dari penelitian ini dapat membatasi dalam penelitian satu atau lebih dari variabel dan harus berfokus pada permasalahan dari situasi sosial yang ada, karena dalam penelitian ditemukan banyak permasalahan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti. Jadi fokus dalam penelitian ini berasal dari permasalahan yang ada di situasi sosial dan dapat menjadi data untuk melakukan penelitian.

Penelitian kualitatif ini mempunyai tujuan untuk memfokuskan data yang ingin diamati, disusun secara rinci dan dapat disimpulkan dengan baik dan benar. Sehingga fokus pada inovasi pelayanan publik melalui LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) dalam peningkatan kualitas pelayanan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya yang akan menggunakan fokus inovasi *public service* menurut Bloch (2010) dalam jurnal (Nugraha & Fanida., 2021), antara lain yaitu:

- a) *Product*, meliputi inovasi yang ditawarkan sebagai contohnya yaitu produk yang dihasilkan adalah berupa obat-obatan. Selain itu layanan yang ditawarkan adalah LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) yang bisa menjadi wadah buat masyarakat terkait informasi pelayanan.
- b) *Process*, indikator ini menjelaskan bagaimana proses inovasi ini, apakah inovasi ini sudah menjawab masalah maupun tantangan yang ada di masyarakat. Dalam sarana tersedia apa saja, prasarana yang ada sudah memadai apa belum dan sistematis pelayanan apakah sudah berjalan dengan baik.
- c) *Organizational*, dalam menjalankan inovasi ini membutuhkan struktur organisasi yang jelas bagaimana terbentuknya struktur organisasi agar

inovasi ini berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan.

- d) *Communication*, inovasi pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik agar penyampaian bisa diterima oleh masyarakat. Pihak-pihak mana saja yang ikut terlibat memberikan pemahaman ke masyarakat dalam inovasi pelayanan ini.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi yang berkaitan dengan data, responden, serta informan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di RSPAL dr. Ramelan yang beralamat di Jl. Gadung No. 1 (Jl. Ahmad Yani), Surabaya, Jawa Timur, Topik penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan publik melalui inovasi LANTARAN yang telah dikembangkan oleh RSPAL dr. Ramelan pada bidang kefarmasian.

Peneliti memilih lokasi di RSPAL dr. Ramelan karena merupakan rumah sakit di Surabaya yang mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) dan tertarik dengan inovasi LANTARAN untuk dikaji serta dapat memberdayakan pelayanan yang berkualitas kepada pasien yang berobat di rawat jalan.

Peneliti mengambil penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), karena peneliti ingin mengetahui lebih mendalam bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dari pihak Farmasi terkait inovasi LANTARAN. Hal tersebut lah yang menjadikan pertimbangan peneliti melakukan penelitian di RSPAL dr. Ramelan Surabaya khususnya di bidang kefarmasian.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik LANTARAN

Kajian utama dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan publik melalui LANTARAN, yang mana dianggap

sebuah inovasi yang baru yang telah diterapkan RSPAL dr. Ramelan kurang lebih 2 tahun terakhir saat Covid-19 untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

LANTARAN ini berkenaan dengan bagaimana pelayanan publik memberikan pelayanan kepada pasien yang berdasarkan tugas, fungsi dan kebijakan yang berlaku sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai yang diharapkan oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan wawancara dengan informan dan pengumpulan data, temuan tersebut telah diolah dan dianalisis maka inovasi pelayanan publik berupa program LANTARAN dalam penelitian ini akan menggunakan pisau analisis inovasi *public service* menurut Bloch (2010) di dalam jurnal (Nugraha & Faradina., 2021) yaitu:

a) Produk

Produk dapat diartikan sebagai suatu pengenalan barang atau jasa terkait perbaikan dalam akses pelanggan, kemudahan penggunaan dan juga karakteristik fungsional lainnya yang dapat meningkatkan kualitas barang maupun layanan yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan definisi produk menurut (Bloch, 2011) produk bisa terbagi menjadi layanan barang atau jasa untuk pelayanan publik. Sebuah inovasi sebelum dilaksanakan, diperlukan pengenalan atau sosialisasi-sosialisasi terkait dengan program kepada masyarakat hal tersebut diperlukan untuk menunjang keberhasilan inovasi. Dalam hal ini Departemen Farmasi melakukan

sosialisasi terkait LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) yang merupakan pelayanan jasa untuk mempermudah masyarakat.

Pamflet merupakan salah satu produk yang bisa menjadikan *brand*. Pihak farmasi RSPAL dr. Ramelan pun mempunyai identitas diri terkait inovasi pelayanan melalui LANTARAN yaitu dengan mempunyai logo tersendiri yang bisa mengidentifikasi barang atau jasa agar bisa membedakan antar satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini pihak farmasi akan memperkenalkan logo atau pamflet tentang inovasi pelayanan melalui LANTARAN yang dihadirkan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan obat di Unit Pelayanan Farmasi Rawat Jalan.



Gambar 1.2. Pamflet LANTARAN
Sumber: Dokumen Unit Pelayanan Farmasi dr. Ramelan

Layanan tersebut berguna untuk masyarakat memperoleh layanan informasi salah satunya terkait antrian obat. Oleh karena itu LANTARAN hadir untuk menjawab masalah dan tantangan yang ada di masyarakat. Salah satunya yaitu menghadirkan inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan antrian obat yang lama di Unit Pelayanan Farmasi 2 Rawat Jalan.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada pasien selaku pengguna jasa LANTARAN, sebagai berikut:

“Dengan adanya lantaran kita tidak perlu lama-lama mengantri pengambilan obat karena ada petugas lantaran yang siap mengantar obat ke alamat rumah masing-masing” (Surabaya, 17 Februari 2024).

Inovasi LANTARAN bertujuan untuk mengurangi tingkat antrian pengambilan obat sehingga tidak mengganggu waktu istirahat pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada Kapten Budi Hariono selaku Penanggung jawab inovasi LANTARAN, sebagai berikut:

“Biaya yang dikeluarkan oleh farmasi setelah adanya inovasi LANTARAN ini dianggap lebih besar dibandingkan dengan layanan pada umumnya karena terdapat tambahan biaya operasional. Pada inovasi LANTARAN ini semua proses pelayanan obat rawat jalan akan mudah dan sudah terintegrasi serta terdigitalisasi” (Surabaya, 10 Februari 2024).

b) Proses

Proses merupakan implementasi metode baru atau peningkatan yang signifikan untuk pembuatan dan penyediaan barang dan jasa. Hal ini termasuk perubahan metode, peralatan, atau keterampilan yang signifikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, mengurangi biaya dan juga waktu pengiriman. Menurut (Mirnasari, 2013) proses merupakan hasil kreasi dan implementasi, produk layanan dan pengembangan pelayanan baru yang hasil dari pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektifitas, dan kualitas hasil.

Inovasi diciptakan untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat. Inovasi Pelayanan LANTARAN dengan cara mengirimkan obat pasien yang telah

selesai berobat di rawat jalan kemudian diantar ke rumah masing-masing pemohon oleh petugas LANTARAN merupakan metode baru yang dilaksanakan oleh Departemen Farmasi.

Inovasi pelayanan LANTARAN memiliki perubahan dalam hal sarana, prasarana, maupun sistematika prosedur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam layanan obat di Unit Pelayanan Farmasi (UPF 2). Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Rurin selaku Staff Farmasi, sebagai berikut:

“Dengan adanya pelayanan LANTARAN bisa memperbaiki pelayanan dan menjawab berbagai permasalahan di masyarakat terkait layanan obat pasien rawat jalan di UPF 2. Mungkin sebelumnya lama dalam layanan antrian obat karena ada beberapa faktor teknis dan informasi juga terkait adanya LANTARAN (Surabaya, 12 Februari 2024)”.

RSPAL dr. Ramelan Surabaya selalu melakukan dan mengembangkan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan semangat “Satukan Tekad Berikan Layanan Terbaik”, tak putus terus memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien. Salah satu fasilitas yang sedang digalakkan adalah menyediakan pelayanan pengantaran obat rawat jalan (LANTARAN) bagi pasien secara gratis.

Disamping itu, teknis pelaksanaan sebelumnya pasien mendaftar terlebih dahulu di Loket Lantaran untuk selanjutnya diverifikasi, selanjutnya obat akan diantarkan ke alamat tujuan yaitu di wilayah Surabaya, Gresik dan Sidoarjo. Dengan program ini, diharapkan dapat meringankan, kemudahan dan kenyamanan pasien karena tidak perlu menunggu lama di rumah sakit. Semua

jenis obat akan terlayani kecuali narkotika dan psikotropika.

Hal ini selaras juga disampaikan oleh Ibu Ifa selaku Staf Farmasi, sebagai berikut:

“Dari inovasi LANTARAN yang sudah kita laksanakan pasien atau keluarga pasien tidak mengetahui kejelasan proses penggunaan program LANTARAN sehingga pasien lebih memilih mengantri lama di UPF 2 (Surabaya, 13 Februari 2024)”.

Dengan hasil wawancara diatas bahwa adanya perubahan yang dilakukan oleh RSPAL dr. Ramelan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik dan juga bisa membawa dampak baik masyarakat dalam hal layanan obat tanpa harus mengantri lama.

c) Organisasi

Dalam inovasi LANTARAN, pihak farmasi membentuk staf khusus untuk pelayanan LANTARAN yang diberikan sesuai tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan inovasi ini. Hal ini sesuai yang disampaikan Kapten Budi Hariono selaku penanggung jawab inovasi LANTARAN, sebagai berikut:

“Kita membentuk tim sendiri khusus untuk pelaksanaan layanan LANTARAN. Tim tersebut terdiri 10 orang. Tujuh orang tersebut mempunyai tugas berbeda-beda, diantaranya 1 orang yang menerima pendaftaran layanan LANTARAN kemudian 1 orang untuk konseling obat terkait obat yang akan diterima terutama obat yang baru pertama kemudian 2 orang pemberi etiket resep obat, kemudian 2 orang untuk pengemasan obat, kemudian 2 orang sebagai pengecekan ulang obat sebelum diserahkan ke petugas pengirim LANTARAN

dan 2 orang petugas bagian pengiriman obat ke pemohon. Dengan tim tersebut diharapkan bisa mempercepat dan mempermudah proses layanan LANTARAN (Surabaya, 13 Februari 2024)”.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas bisa dilihat bahwa staf-staf pihak farmasi telah memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait layanan pengantar obat pasien rawat jalan, diharapkan pelayanan yang diberikan bisa memberi kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan paparan yang disampaikan oleh keluarga pasien sebagai pemohon LANTARAN, sebagai berikut:

“Inovasi LANTARAN bisa dibidang sangat baik dan cepat, ketika kita masuk ke ruang UPF 2 rawat jalan untuk mengambil nomor antrian obat kemudian staff farmasi akan memberikan saran tentang adanya LANTARAN dan pemohon apabila ingin atau tidak menggunakan layanan LANTARAN tersebut tidak diwajibkan menggunakannya karena sifatnya memberikan kepuasan layanan obat. Tapi enaknyanya sekarang layanan obat bisa menghemat waktu dan tenaga tidak perlu mengantri obat terlalu lama karena ada petugas khusus yang mengantar obat pasien rawat jalan ke rumah (Surabaya, 13 Februari 2024)”.

Keaktifan dan juga kritikan dari masyarakat sangat diperlukan yang nantinya bisa menjadi masukan untuk membuat inovasi yang lebih baik dan bisa berbenah dari kekurangan. Namun tidak hanya itu, sebuah inovasi bisa dikatakan berhasil apabila dapat memuaskan dan menjawab dari kebutuhan masyarakat.

d) Komunikasi

Sebuah Inovasi diciptakan untuk membuat dan membawa perubahan dengan tujuan akhir yaitu untuk mempermudah dan meningkatkan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu dibutuhkan komunikasi yang baik dan tepat kepada masyarakat demi terwujudnya dan tercapainya suatu keberhasilan dari suatu program. Komunikasi yang dimaksud disini yaitu suatu penerapan metode baru untuk mempromosikan suatu barang atau layanan baru dan juga merupakan metode baru yang mempengaruhi perilaku individu ataupun organisasi lainnya.

Sesuai dengan kajian mengenai inovasi pelayanan LANTARAN, komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena perlunya pemahaman masyarakat terkait proses layanan obat pasien rawat jalan dalam peningkatan kualitas pelayanan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh penanggung jawab Kapten Budi Hariono selaku penyelenggara inovasi LANTARAN, sebagai berikut:

“Sebelum melakukan Inovasi LANTARAN, kita pertama melakukan pengenalan terkait LANTARAN dan juga koordinasi ke kepala rumah sakit dan juga jajarannya agar nanti disampaikan ke masyarakat dengan baik dan mudah dipahami dalam pelaksanaan program ini (Surabaya, 12 Februari 2024)”

Sosialisasi yang diberikan pihak farmasi terkait inovasi ini sangat efektif, hasil dari inovasi ini juga dirasa sudah memberi perubahan di masyarakat dan disambut dengan baik. Sebuah Inovasi harus mempunyai fungsi utama dan juga membawa perubahan agar lebih baik dalam segala hal, walaupun perubahan yang diberikan tidak langsung secara signifikan akan tetapi melalui proses yang

perlahan-lahan dengan berbagai masukan dari masyarakat terkait permasalahan layanan obat pasien saat mengantri obat. Hal ini selaras dengan penyampaian pasien selaku pemohon Inovasi LANTARAN, sebagai berikut:

“Saya selaku pemohon LANTARAN merasa sangat diperlakukan dengan baik karena staff farmasi telah memberikan sosialisasi tentang alur dan prosedur layanan LANTARAN secara rinci dan jelas. Pada awalnya saya sama sekali belum mengetahui LANTARAN itu apa. Akhirnya saya mencoba menggunakan LANTARAN dan disana ternyata dijelaskan LANTARAN itu fungsinya apa dan bagaimana proses pelayanannya (Surabaya, 10 Februari 2024)”

Inovasi ini terjadi secara bertahap mulai dari pengenalan lalu cepatnya mengurus layanan obat pasien rawat jalan tanpa menunggu antrian lama dan akhirnya masyarakat merasa puas hadirnya inovasi ini yang dirasa bisa mempermudah masyarakat. Dengan demikian komunikasi melalui sosialisasi yang diberikan pihak farmasi kepada pasien atau keluarga pasien dirasa sangat efektif.

Sosialisasi inovasi pelayanan LANTARAN sangat penting untuk dilakukan demi menunjang keberhasilan dan juga lancarnya dari suatu program. Hal ini selaras dengan salah satu poin di dalam asas-asas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Widanti, 2022) yaitu Transparansi, pemberian pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai agar mudah dimengerti, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.

Sesuai hasil pengamatan serta observasi penulis dari 4 metode inovasi pelayanan menurut Bloch (2011) yang di

hadirkan untuk memudahkan masyarakat menunggu obat dan pengurusan sekarang tidak dipungut biaya sepeserpun, serta akses yang lebih luas terjangkau sehingga lebih efektif.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Tujuan inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu memenuhi kebutuhan hidup serta memberikan dukungan program tujuan dan memfasilitasi perilaku individu atau kelompok. Dalam pelaksanaan pelayanan inovasi LANTARAN ditemukan 3 faktor yang menjadi pendukung pada inovasi tersebut, diantaranya yaitu respon masyarakat yang positif, promosi, dan SDM yang memadai.

Albury (dalam Suwarno, 2008:54) mengemukakan bahwa terdapat delapan faktor penghambat dalam suatu inovasi pelayanan publik. Dalam melaksanakan suatu inovasi, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Hambatan tersebut dapat berasal dari dalam dan luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri, dan pelaksana inovasi (pegawai atau pekerja) Adanya implementasi inovasi LANTARAN ditemukan dua faktor yang menjadi hambatan pada inovasi tersebut, antara lain kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi kepada pasien tentang layanan LANTARAN.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian dari penelitian mengenai inovasi pelayanan LANTARAN dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang diberikan sudah dikatakan lebih baik dari sebelumnya, dalam kurun waktu yang dimulai dari awal diciptakannya inovasi ini yang sudah berjalan lebih dari 1,5 tahun. Dengan menggunakan pisau analisis inovasi *public service* menurut Bloch (2010).

Faktor penghambat yang terdapat didalam inovasi LANTARAN yakni

kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi kepada pasien tentang layanan LANTARAN.

Faktor pendukung yang terdapat dalam inovasi LANTARAN antara lain, adanya sarana dan prasarana yang menunjang, adanya respon masyarakat yang positif, adanya prosedur persyaratan yang tidak rumit, adanya dukungan yang baik dan memadai dari atasan RSPAL dr. Ramelan Surabaya, didukung adanya SDM (Sumber Daya Manusia) yang memadai dalam pelaksanaan inovasi LANTARAN yang telah dimonitor dan dievaluasi setiap bulan melalui penyusunan laporan pelaksanaan.

2. Rekomendasi

Rekomendasi untuk peningkatan pelayanan obat rawat jalan melalui inovasi LANTARAN oleh Departemen Farmasi RSPAL dr. Ramelan Surabaya, sebagai berikut:

- a) Bagi Pihak Departemen Farmasi
 - 1) Sangat diperlukan sosialisasikan secara berkala kepada masyarakat untuk memanfaatkan program LANTARAN dalam layanan obat pasien rawat jalan.
 - 2) Diperlukan peningkatan yang lebih baik tentang informasi-informasi layanan LANTARAN melalui media sosial (Wa, Facebook, Instagram, dan media lainnya).
 - 3) Dibutuhkan penambahan sarana dan prasarana yang lebih memadai, misalnya pamflet atau brosur di setiap lingkungan rumah sakit.
- b) Bagi Masyarakat
 - 1) Lebih memiliki dalam kesadaran memperoleh informasi secara detail mengenai inovasi pelayanan LANTARAN.
 - 2) Harus mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap manfaat inovasi pelayanan LANTARAN.
- c) Bagi Peneliti Selanjutnya
 - 1) Keterbatasan penulis dalam memperoleh literatur hasil penelitian

sebelumnya, sehingga mengakibatkan banyak kelemahan dalam penelitian ini baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.

- 2) Penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi dan wawasan baru bagi peneliti selanjutnya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- 3) Keterbatasan pengetahuan dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali kendalanya di masa depan.

REFERENSI

- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polres Bantul Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), 105–113.
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57–67.
- Astuti, P., Stiawati, B., & Malik, I. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 980–993.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Handratna, R., Hendrayady, A., & Poti, J. (2022). E-Government-Based Public Service Innovation At the Tanjung Balai Karimun Religious Courts. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(2), 83–92.
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 67–75.
- Heningnurani, Anastasia Yekti. 2019. Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi. *Jurnal ARSI*, 4(2), 153-164.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan "Si Cantik" (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 9(1), 269-284.
- Suleman, S., & Abdul, F. R. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68–83.
- Widandi, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73-85.
- Wiratno, W. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *Supremasi Hukum*, 16(2), 1–23.

