

PERAN FORUM KONSULTASI PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN HUMAN-CENTRED PUBLIC SERVICE DI RSUD BALI MANDARA

Ni Komang Jiwandira Sanjiwani¹, Komang Adi Sastra Wijaya²

komangjiwandira4049@gmail.com¹, sastra_wijaya@unud.ac.id²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam meningkatkan mutu layanan serta mewujudkan human-centred public service di RSUD Bali Mandara. Meskipun upaya peningkatan mutu terus dilakukan, RSUD masih menghadapi kendala pada efisiensi alur pelayanan dan fasilitas penunjang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis isi (content analysis) terhadap dokumen sekunder hasil pelaksanaan FKP tahun 2025 serta hasil wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme co-creation dalam FKP berhasil mentransformasi aspirasi publik menjadi rencana aksi strategis, seperti perluasan lahan parkir seluas ± 3.000 m² dan penguatan regulasi layanan kesehatan tradisional. Implementasi ini berkorelasi dengan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 85,61 (Mutu B) pada 2023 menjadi 89,13 (Mutu A) pada 2025. Namun, unsur waktu pelayanan tetap menjadi tantangan sistemik yang memerlukan intervensi rekam medis elektronik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa FKP merupakan instrumen strategis untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan akuntabel di sektor kesehatan.

Kata Kunci: Forum Konsultasi Publik, Mutu Layanan, Human Centred Public Service, RSUD Bali Mandara, Partisipasi Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the contribution of the Public Consultation Forum (FKP) in improving service quality and realizing human-centered public service at RSUD Bali Mandara. Despite ongoing efforts to enhance quality, the hospital still faces challenges in the efficiency of service flow and supporting facilities. The research method uses a descriptive qualitative approach with content analysis techniques on secondary documents from the 2025 FKP implementation and results from in-depth interviews. The study found that the co-creation mechanism in FKP successfully transformed public aspirations into strategic action plans, such as expanding parking areas by $\pm 3,000$ m² and strengthening regulations on traditional health services. This implementation correlates with an increase in the Community Satisfaction Index (IKM) from 85.61 (Quality B) in 2023 to 89.13 (Quality A) in 2025. However, the element of service time remains a systemic challenge that requires electronic medical record intervention. This study concludes that the Public Consultation Forum (FKP) is a strategic instrument for creating public services that are responsive, inclusive, and accountable in the health sector.

Keywords: Public Consultation Forum, Service Quality, Human-Centred Public Service, Bali Mandara Regional Hospital, Community Participation.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2020). Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan sebagai bagian dari urusan pelayanan dasar. Dalam konteks tersebut, RSUD Bali Mandara hadir untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, adil, dan profesional bagi masyarakat.

Tuntutan terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif semakin meningkat dalam tata kelola pemerintahan modern (Dwiyanto, 2018). Pelayanan

rumah sakit kini tidak hanya dituntut cepat dan akurat, tetapi juga berorientasi pada kenyamanan, keselamatan, dan pengalaman pasien. Pendekatan human-centred public service menjadi relevan karena menempatkan empati dan kebutuhan pasien sebagai dasar perbaikan layanan. Namun, berbagai permasalahan masih ditemukan di RSUD Bali Mandara, seperti hambatan integrasi layanan kesehatan tradisional, keterbatasan fasilitas, dan alur layanan yang belum efisien (Sari, 2021), sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan dan realita pelayanan.

Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, dibutuhkan mekanisme partisipatif yang melibatkan pengguna layanan secara langsung. Forum Konsultasi Publik (FKP) menjadi wadah penting bagi pasien, keluarga pasien, tenaga kesehatan, dan manajemen untuk berdialog mengenai kebutuhan dan perbaikan layanan. Melalui FKP, kebijakan tidak dirumuskan secara sepihak, melainkan berbasis perspektif dan pengalaman pengguna layanan (Voorberg, Bekkers, & Tummers, 2020). Selain memiliki nilai strategis, FKP didukung regulasi kuat melalui UU Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017, sehingga menjadi kewajiban normatif dalam peningkatan kualitas layanan.

Namun, kajian akademik mengenai kontribusi FKP terhadap peningkatan mutu layanan rumah sakit, terutama dalam perspektif human-centred public service, masih terbatas (Nugroho & Wicaksono, 2022). Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyoroti kepuasan pasien atau efektivitas layanan secara umum tanpa mengkaji peran kolaborasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana Forum Konsultasi Publik berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan RSUD Bali Mandara dan mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KAJIAN TEORI

Teori Peran (Role Theory)

Teori peran merupakan perspektif dalam sosiologi dan psikologi sosial yang memandang aktivitas harian sebagai pelaksanaan kategori-kategori yang didefinisikan secara sosial. Secara konseptual, peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status) di mana sebuah lembaga melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisinya dalam sistem. Dalam tata kelola publik, teori ini digunakan sebagai instrumen untuk menganalisis bagaimana organisasi menyelaraskan ekspektasi masyarakat dengan kebijakan nyata.

Penelitian ini mengadopsi pemikiran Ralph Linton (1936) yang mengidentifikasi lima kriteria peran utama sebagai indikator keberhasilan interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat:

- Peran Representatif: Menjamin keterlibatan seluruh lapisan pemangku kepentingan secara inklusif, mulai dari manajemen hingga kelompok marginal, guna menangkap aspirasi yang mencerminkan kebutuhan nyata populasi.
- Peran Komunikatif: Memposisikan organisasi sebagai jembatan informasi dua arah melalui dialog transparan guna meminimalisir kesenjangan informasi antara rencana pemerintah dan keluhan publik.
- Peran Evaluatif: Mentransformasi data empiris, seperti pengaduan atau skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menjadi instrumen penilaian kinerja objektif untuk mengidentifikasi akar masalah sistemik.
- Peran Kolaboratif (Co-creation): Merupakan inti dari pelayanan yang berpusat pada manusia, di mana solusi dirancang bersama melalui sinergi lintas sektor, menempatkan masyarakat sebagai mitra setara dalam perbaikan layanan.
- Peran Advokatif: Mewujudkan keseriusan organisasi dalam memperjuangkan aspirasi

publik menjadi regulasi strategis atau program kerja nyata, termasuk pemenuhan fasilitas dan kepastian hukum.

Konsep Human-Centred Public Service

Pendekatan Human-Centred Public Service menempatkan empati dan kebutuhan pengguna layanan sebagai fondasi utama dalam perbaikan kualitas publik. Berbeda dengan model birokrasi tradisional, pendekatan ini mengedepankan pengalaman pasien sebagai dasar perumusan kebijakan. Integrasi antara Teori Peran Linton dengan konsep ini memungkinkan Forum Konsultasi Publik (FKP) berfungsi bukan sekadar sebagai kegiatan administratif, melainkan sebagai wadah co-creation untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan akuntabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Fokus utama penelitian adalah menganalisis data sekunder yang berasal dari dokumen resmi hasil pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) RSUD Bali Mandara tahun 2025. Data utama diambil dari dokumen resmi seperti notulensi, catatan aspirasi masyarakat, dan peta permasalahan yang dibuat oleh penyelenggara layanan. Untuk melengkapi informasi tersebut, peneliti juga melakukan wawancara semi-terstruktur dengan staf Biro Organisasi dan perangkat daerah terkait untuk mengetahui peran, kendala, dan hasil dari pelaksanaan FKP. Selain itu, regulasi, pedoman, dan laporan evaluasi juga dipelajari sebagai bahan pembandingan agar hasil penelitian lebih lengkap dan memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana FKP dijalankan dan kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Forum Konsultasi Publik sebagai Instrumen Partisipasi Masyarakat

Forum Konsultasi Publik (FKP) RSUD Bali Mandara dilaksanakan pada 20 Juni 2025 sebagai bentuk pelaksanaan amanat PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017 merupakan langkah nyata dalam melibatkan masyarakat secara langsung untuk memperbaiki kualitas layanan. Forum ini dipimpin langsung oleh Direktur rumah sakit dan dihadiri oleh berbagai pihak, mulai dari jajaran manajemen, aparat keamanan, akademisi, hingga perwakilan penyandang disabilitas. Kehadiran berbagai elemen ini sangat penting untuk menciptakan diskusi yang terbuka, transparan, dan jujur. Melalui diskusi tersebut, ditemukan tiga masalah utama yang menjadi perhatian warga: kurangnya lahan parkir yang mengganggu kenyamanan, perlunya kejelasan hukum bagi tenaga pengobat tradisional, serta pentingnya mempercepat pelayanan kesehatan tradisional Bali agar lebih mudah diakses oleh masyarakat sekitar, khususnya wilayah Sanur. Semua masukan ini dicatat secara rapi sebagai dasar bagi rumah sakit untuk melakukan perbaikan.

Hasil FKP menunjukkan adanya komitmen kuat RSUD Bali Mandara dalam menindaklanjuti aspirasi publik melalui rencana aksi yang terukur dan realistis. Sebagai contoh, keluhan mengenai sulitnya parkir dijawab dengan rencana perluasan lahan seluas $\pm 3.000 \text{ m}^2$ yang ditargetkan selesai pada akhir tahun 2025. Selain itu, tuntutan mengenai layanan kesehatan tradisional (yankestrad) direspons dengan menyusun aturan praktik yang jelas bagi para pengobat tradisional dan berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan terkait biaya layanannya. Pihak rumah sakit juga terus meningkatkan kualitas internalnya, seperti menyekolahkan dokter spesialis, memperbaiki standar ruang perawatan, dan mempercepat penggunaan rekam medis elektronik. Dengan mengubah keluhan masyarakat menjadi program kerja yang jelas, FKP terbukti menjadi alat yang efektif untuk membangun kepercayaan publik dan menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih manusiawi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Capaian Peningkatan Mutu Layanan RSUD Bali Mandara

Peningkatan kualitas pelayanan terbukti berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Lanin & Hermanto, 2019). Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik, di mana kompetensi sumber daya manusia dan kebijakan pendukung menjadi faktor penting yang memperkuat hubungan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan berperan sentral dalam membentuk kepuasan masyarakat karena aspek seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, transparansi proses, serta kejelasan prosedur menjadi penentu utama persepsi masyarakat terhadap mutu layanan.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Bali Mandara, yang secara metodologis mengacu pada PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014, berfungsi sebagai instrumen empiris untuk mengevaluasi efektivitas transformasi layanan pasca-pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP). Berdasarkan hasil SKM berkala, terlihat bahwa penilaian positif masyarakat terhadap aspek prosedur dan perilaku petugas merupakan manifestasi dari internalisasi nilai-nilai organisasi yang mulai selaras dengan ekspektasi publik. Data IKM tidak lagi sekadar menjadi alat ukur administratif, melainkan basis data strategis untuk mengidentifikasi celah layanan (service gap) secara berkesinambungan. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur kinerja aparatur serta menyerap aspirasi masyarakat mengenai kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan kesehatan. Pengukuran dilakukan menggunakan kuesioner yang memuat sembilan unsur layanan yang dinilai relevan dan valid. Berikut merupakan hasil SKM dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2025.

Tabel 1 : Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	UNSUR PELAYANAN	Kepuasan tahun 2023		Kepuasan tahun 2024		Kepuasan Tahun 2025	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	NRR Per Unsur	NRR tertimbang
U1	Persyaratan	3.488	0.383	3.541	0.393	3.620	0.398
U2	Prosedur	3.400	0.377	3.506	0.389	3.624	0.399
U3	Waktu pelayanan	3.380	0.375	3.475	0.386	3.431	0.377
U4	biaya	3.472	0.385	3.569	0.396	3.620	0.398
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.340	0.382	3.486	0.387	3.514	0.387
U6	Kompetensi petugas pelaksana	3.448	0.383	3.573	0.397	3.592	0.395
U7	Perilaku petugas pelaksana	3.428	0.381	3.522	0.391	3.561	0.392

U8	Kualitas sarana prasarana	3.416	0.379	3.510	0.390	3.525	0.388
U9	Penanganan pengaduan	3.420	0.380	3.580	0.397	3.631	0.399
Total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		85.61		88.14		89.13	
Mutu Pelayanan		B		B		A	
Unsur Unit Pelayanan		BAIK		BAIK		SANGAT BAIK	
Unsur Pelayanan Tertinggi		U4		U9		U4	
Unsur Pelayanan Terendah		U3		U3		U3	

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Bali Mandara dari tahun 2023 hingga 2025, terlihat tren peningkatan kualitas layanan yang signifikan di mana total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meningkat dari 85,61 (Mutu B) menjadi 89,13 (Mutu A). Secara mendalam, unsur biaya (U4) mendominasi sebagai nilai tertinggi pada tahun 2023 dan 2025 yang mencerminkan transparansi tarif, meskipun pada tahun 2024 posisi tertinggi sempat ditempati oleh unsur penanganan pengaduan (U9) sebagai bukti efektivitas responsivitas rumah sakit terhadap keluhan publik. Di sisi lain, Waktu pelayanan (U3) konsisten menjadi unsur dengan nilai terendah, yang menunjukkan masih adanya hambatan efisiensi dalam alur layanan. Keluhan masyarakat dalam FKP menyoroti antrean panjang, proses registrasi yang lambat, serta ketidakterpaduan jadwal pelayanan sebagai penyebab utama. Melalui FKP, RSUD Bali Mandara merumuskan solusi konkret seperti percepatan rekam medis elektronik dan penataan ulang alur pelayanan untuk mempercepat waktu tunggu pasien. Namun, langkah nyata melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) seperti rencana perluasan lahan parkir seluas $\pm 3.000 \text{ m}^2$ telah berhasil mendorong kenaikan nilai pada unsur kualitas sarana prasarana (U8) secara bertahap. Secara keseluruhan, integrasi suara masyarakat melalui mekanisme co-creation dalam FKP telah memperkuat kepercayaan publik dan membuktikan bahwa RSUD Bali Mandara terus berupaya menyelaraskan antara keterjangkauan biaya dengan perbaikan fasilitas dan sistem layanan yang lebih inklusif.

Analisis mengenai peran Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Bali Mandara dalam menciptakan pelayanan yang berpusat pada manusia (Human-Centred Public Service) memerlukan kerangka teoritis yang kuat sebagai dasar untuk melihat bagaimana keinginan masyarakat diubah menjadi kebijakan nyata. Dalam pandangan ini, FKP bukan sekadar kegiatan administratif formal, melainkan aktor kunci yang bertugas menyelaraskan kebutuhan pasien dengan standar pelayanan rumah sakit agar lebih empati dan sesuai pengalaman pengguna. Untuk memberikan gambaran yang jelas, bagian penelitian ini akan menguraikan lima kriteria peran (Role Theory) dari Ralph Linton, yaitu Representatif, Komunikatif, Evaluatif, Advokatif, dan Kolaboratif, sebagai bukti nyata bagaimana FKP menjalankan fungsinya. Melalui penjelasan mendalam pada setiap kriteria tersebut, akan ditunjukkan bagaimana peran FKP berkontribusi langsung dalam memperbaiki kualitas layanan di RSUD Bali Mandara sekaligus membuktikan bahwa forum ini adalah alat yang efektif untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih partisipatif dan inklusif.

- Representatif

FKP telah menjalankan peran representatif dengan memastikan seluruh lapisan pemangku kepentingan terlibat dalam pengambilan keputusan. Kehadiran peserta yang mencakup jajaran manajemen, akademisi, aparat keamanan, hingga perwakilan penyandang disabilitas menunjukkan bahwa forum ini tidak bersifat eksklusif. Representasi ini sangat penting untuk menangkap aspirasi yang inklusif, sehingga kebijakan yang dihasilkan, seperti aksesibilitas bagi warga Sanur dan fasilitas ramah disabilitas, benar-benar mencerminkan kebutuhan nyata populasi yang dilayani.

- **Komunikatif**

Sebagai instrumen komunikasi dua arah, FKP berfungsi menjadi jembatan informasi antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa. Pihak rumah sakit secara transparan memaparkan profil layanan dan rencana pengembangan, sementara masyarakat diberikan ruang terbuka untuk menyampaikan keluhan terkait hambatan parkir dan alur pelayanan yang belum efisien. Dialog yang terbuka, jujur, dan transparan dalam forum ini membantu meminimalisir kesenjangan informasi dan membangun rasa saling percaya antara masyarakat dengan pihak rumah sakit

- **Peran Evaluatif**

FKP menjalankan peran evaluatif yang strategis dengan mentransformasi data pengaduan dan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi instrumen penilaian kinerja objektif guna mengidentifikasi akar masalah sistemik. Fokus evaluasi utama diarahkan pada unsur Waktu Pelayanan (U3) yang secara empiris konsisten menempati posisi terendah selama tiga tahun berturut-turut, yakni 3.380 pada 2023, 3.475 pada 2024, dan 3.431 pada 2025. Melalui forum ini, rendahnya angka pada variabel U3 dibedah secara mendalam guna mengatasi inefisiensi alur registrasi dan antrean panjang yang dikeluhkan masyarakat. Implementasi kebijakan tersebut merupakan respons langsung terhadap fakta bahwa unsur waktu pelayanan masih menjadi hambatan utama dalam mewujudkan layanan yang efisien di RSUD Bali Mandara. Hasil evaluasi ini tidak berhenti sebagai laporan administratif semata, melainkan dikonversi menjadi rencana aksi nyata melalui percepatan rekam medis elektronik dan penataan ulang alur pelayanan secara berkelanjutan

- **Kolaboratif(Co-creation)**

Indikator ini merupakan inti dari human-centred public service, di mana solusi dirancang bersama melalui mekanisme co-creation. Kolaborasi lintas sektor antara pihak rumah sakit, kampus, dan organisasi profesi dalam FKP berhasil melahirkan rencana aksi nyata, seperti perluasan lahan parkir seluas $\pm 3.000 \text{ m}^2$. Sinergi ini membuktikan bahwa peningkatan mutu layanan di RSUD Bali Mandara bukan lagi merupakan upaya sepihak dari birokrasi, melainkan hasil kerja sama aktif yang menempatkan masyarakat sebagai mitra setara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Model FKP Sebagai Perwujudan Human Centred Public Service

Penerapan Human-Centred Public Service di RSUD Bali Mandara melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) menandai perubahan besar dari gaya birokrasi kaku menuju pelayanan yang lebih peduli dan terbuka. Dalam model ini, pengalaman dan kebutuhan nyata pasien dijadikan dasar utama dalam membuat kebijakan. Melalui FKP, rumah sakit tidak lagi menebak-nebak masalah, tetapi mendengar langsung isu krusial dari masyarakat, seperti perlunya perluasan lahan parkir seluas $\pm 3.000 \text{ m}^2$ dan kejelasan hukum bagi tenaga pengobatan tradisional. Dengan mendengar langsung, inovasi yang dihasilkan menjadi lebih tepat sasaran dan menyentuh kebutuhan masyarakat luas.

Proses perbaikan ini dilakukan melalui cara kerja sama yang disebut co-creation. Di sini, ide-ide perbaikan layanan lahir dari diskusi aktif antara pihak rumah sakit, kampus, organisasi profesi, hingga tokoh masyarakat. Kerja sama lintas sektor ini sangat penting,

terutama untuk memastikan bahwa penggabungan layanan medis modern dengan pengobatan tradisional Bali tetap menghormati nilai-nilai budaya lokal. Selain itu, forum ini menjadi bukti keterbukaan rumah sakit, di mana setiap saran masyarakat diubah menjadi rencana kerja nyata yang hasilnya bisa dipantau bersama.

Hasil dari upaya ini terlihat jelas pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang secara umum masuk dalam kategori "Baik". Meskipun keramahan petugas (U6) dan kecepatan menangani keluhan (U9) mendapat pujian tinggi, tantangan pada aspek waktu pelayanan (U3) menunjukkan bahwa rumah sakit masih harus terus berbenah agar alur layanan menjadi lebih cepat. Secara keseluruhan, dengan melibatkan suara masyarakat dalam FKP, RSUD Bali Mandara berhasil membangun kepercayaan publik dan membuktikan diri sebagai rumah sakit yang tanggap terhadap kebutuhan warga Bali.

KESIMPULAN

Implementasi Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Bali Mandara secara signifikan telah mentransformasi paradigma birokrasi menjadi lebih terbuka dan menjadi instrumen legitimasi demokratis yang menempatkan aspirasi publik sebagai basis utama kebijakan. Keberhasilan transformasi ini terbukti secara empiris melalui peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 85,61 (Mutu B) pada 2023 menjadi 89,13 (Mutu A) pada 2025, sebagai dampak langsung dari responsivitas rumah sakit dalam mengatasi keluhan fasilitas parkir serta kepastian hukum layanan kesehatan tradisional. Meskipun variabel waktu pelayanan (U3) masih menjadi tantangan efisiensi sistemik yang memerlukan akselerasi rekam medis elektronik dan integrasi jadwal layanan, FKP telah membuktikan efektivitasnya dalam menciptakan pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada manusia (human-centred). Guna menjamin keberlanjutan mutu, manajemen perlu memperkuat koordinasi dengan BPJS Kesehatan terkait skema pembiayaan layanan tradisional Bali dan mengukuhkan FKP sebagai agenda strategis tahunan untuk memastikan setiap inovasi fasilitas tetap selaras dengan kebutuhan riil pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Linton, R. (1936). *The Study of Man: An Introduction*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- A. Syamsinar Asmi, A. H. (2021). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan kesehatan Kepada masyarakat . *jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* , 2654-4563.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Adekamwa, M. I. (2024). TREN PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: SUATU TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR . *Jurnal Administrasi Publik*, 2615-3424.
- Ernita Fitriani, D. A. (2024). Penerapan Indikator Nasional Mutu (INM) Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Pencapaian Standar Akreditasi Rumah Sakit . *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 517-529.
- Ilma Nur Khamidah, S. M. (2024). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KOTA MALANG. *Jurnal Respon Publik* , 48-58.
- Pambudi, A. S. (2023). PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DAN PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN DALAM PENDAMPINGAN APARATUR SIPIL NEGARA . *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 128-141.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik

Voorberg, W. H., Bekkers, V. J., & Tummers, L. G. (2020). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the Social Innovation Journey in Public Services. *Public Management Review*.