

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
PADA ERA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS SENTANI KOTA DISTRIK
SENTANI KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA**

Michael Dani Kogoya
29.1793

*Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua
Program Studi Studi Kebijakan Publik*

Email: komakodn16@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): In this study, researchers focused on issues related to public health service policies at the Sentani Health Center during the Covid-19 pandemic. **Purpose:** this study is to determine the standards and objectives of the policy, to describe resources, to coordinate each service sector, and to determine the characteristics of implementing agents that influence the implementation of public health service policies at the Sentani Health Center. **Method:** The method used is descriptive qualitative research. This study uses the main theory of implementation of George C Edward III. **Results:** The author in his research found that the Sentani Health Center had carried out its function as an optimal Public Health Center even though the supporting facilities were not yet complete. **Conclusion:** based on the research conducted, it can be concluded that the services provided by the Sentani Health Center have been running optimally. However, it is still necessary to add human resources, facilities and infrastructure to support public health services outside and inside the Puskesmas. So that a special strategy is needed to maintain the quality of health services that are already running well and in accordance with the Minimum Service Standards contained in the performance assessment.

Keywords: Policy Implementation, Covid-19, Resources, Health

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada permasalahan terkait Kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sentani pada masa pandemi Covid-19. **Tujuan:** penelitian ini untuk mengetahui standar dan sasaran kebijakan, mendeskripsikan sumber daya, koordinasi tiap bidang pelayanan, dan untuk mengetahui karakteristik agen pelaksana yang mempengaruhi pengimplementasian kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sentani. **Metode:** Metode yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori utama implementasi George C Edward III. **Hasil:** Penulis dalam penelitiannya menemukan bahwa Puskesmas Sentani telah menjalankan fungsinya sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat yang optimal meskipun sarana penunjang belum terbilang lengkap. **Kesimpulan:** berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Sentani telah berjalan optimal. Namun, masih diperlukan penambahan dari segi sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan masyarakat diluar maupun dalam Puskesmas. Sehingga diperlukan strategi khusus untuk tetap menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang sudah berjalan secara baik dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam penilaian Kinerja.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Covid-19, Sumberdaya, Kesehatan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu bagian penting dalam kesejahteraan masyarakat, kesehatan juga termasuk dalam kebutuhan dasar manusia selain pangan, sandang, dan papan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia serta kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Setiap kehidupan manusia memiliki kesehatan dengan merasa baik dengan fisik serta kesehatan mentalnya yaitu dimana kondisi yang terasa bebas dari berbagai jenis penyakit baik fisik, mental, maupun sosial. Konsep sehat menurut *World Health Organization* (WHO) menjelaskan konsep sehat dalam cakupan yang sangat luas yaitu keadaan yang sempurna baik fisik, mental maupun sosial, tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan/cacat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa layanan kesehatan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi warga masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan. Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar, ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan serta melalui pemberian jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan. Pelayanan Kesehatan di Papua hampir semua Puskesmas yang ada dan di Rumah Sakit pratama sedang menemui kendala besar, pendistribusian tenaga kesehatan yang tersedia di 402 Puskesmas kab/kota belum sesuai dengan kebutuhan.

Hak dan kewajiban penduduk dalam memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan juga dijelaskan dalam Perda Provinsi Papua No. 7 Tahun 2010 tentang Pelayanan Kesehatan, dijelaskan bahwa penduduk provinsi papua berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dengan beban biaya serendah rendahnya, melaukkn pengawasan sosial terhadap

pelaksanaan kebijakan dibidang kesehatan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan dan memperoleh informasi kesehatan.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan kesehatan di kabupaten jayapura masih belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat terlebih masyarakat yang berada di wilayah terpencil seperti di kampung-kampung. Terlebih lagi di masa-masa pandemi covid 19 saat ini dimana pelayanan kesehatan sangat diperlukan sekali oleh masyarakat. Pengetahuan yang minim oleh masyarakat tentang covid 19 juga menjadi faktor utama pada peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Ketersediaan tenaga kesehatan atau medis juga perlu di tingkatkan, sehubungan dengan pandemi covid 19 yang virusnya tidak mengenal siapa korbannya termasuk juga tenaga medis atau kesehatan yang menangani pasien terpapar covid 19 ini juga terkena dampak penularan virus ini sehingga angka kematian tenaga kesehatan juga ikut naik. Jika tak diimbangi juga dengan penyediaan tenaga kesehatan juga berimbas pada peningkatan angka kematian penderita virus covid 19.

Masih banyak keluhan yang ditemukan terhadap pelayanan BPJS yang dimana ada beberapa penyakit/obat tidak bisa terclaim. Pelayanan kepada ibu hamil, bersalin dan nifas belum maksimal. Kondisi ini disebabkan antara lain karena kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan bersalin yang belum memadai, kondisi ibu hamil yang tidak sehat dan faktor determinan lainnya. Jika hal ini tidak ditangani lebih lanjut maka angka kematian ibu dan anak. Potensi dan tantangan dalam penurunan kematian ibu dan anak adalah jumlah tenaga kesehatan yang menangani kesehatan ibu, khususnya bidan belum relatif tersebar ke seluruh wilayah, namun kompetensi masih belum memadai.

Kurangnya tenaga kesehatan pada Puskesmas di kabupaten jayapura juga berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan di daerah perkampungan maupun pedesaan karena Puskesmas disana tidak ditangani langsung oleh dokter ditambah dengan banyak timbulnya berbagai kasus penyakit, bahkan ada yang jiwanya harus terenggut akibat pelayanan yang tertunda. Masih terdapat 60 persen tenaga dokter yang dibutuhkan untuk memenuhi seluruh jumlah Puskesmas yang ada di kabupaten jayapura.

1.3 Penelitian Terdahulu

Frengky Apay, dkk (2019) dengan Judul: Peran kepemimpinan ondoafi dalam mendukung program pelayanan kesehatan di Distrik sentani barat kabupaten Jayapura. Metode penelitian yang dipakai menggunakan deskriptif analisis dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Pelayanan kesehatan menjadi lebih terjangkau serta tepat sasaran di kampung-kampung dengan bantuan peran dari ondoafi selaku kepala kampung.

Lazarus Ramandey (2017) dengan Judul: Analisis prosedur pelayanan peserta askes di rumah sakit umum daerah Yowari kabupaten Jayapura. Metode penelitian yang dipakai menggunakan kualitatif deskriptif guna Menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan kesehatan lewat program askes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayan kesehatan dengan peserta askes masih belum optimal dari pelayanan dari perawat setara dokter dan cenderung masih belum tepa waktu dalam pelayanannya.

Wahyu Puji Nugrahaeni, dkk (2019) dengan Judul: Penilaian pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Metode yang dipakai merupakan penelitian deskriptif

melalui pendekatan kuantitatif. Penilaian jamkesmas oleh pasien rawat inap dan rawat jalan dinilai tidak berbelit-belit dan mudah namun bagi sebagian yang lain dirasakan cukup rumit.

Yunita Kristina (2017) dengan Judul: Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan reproduksi remaja di Kota Jayapura. Penelitian bersifat kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pelayanan kesehatan reproduksi remaja belum mencapai target pemerintah kota Jayapura.

Suryati Romauli, Yunike Mikyela Waroi (2020) dengan Judul: Faktor perilaku ibu hamil untuk tes HIV di Puskesmas Kotaraja Kota Jayapura. Penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Masih kurangnya kesadaran akan pentingnya Tes HIV bagi ibu hamil, karena masih adanya sikap negatif untuk kesehatan yang masih minim dalam edukasi tentang HIV pada ibu hamil.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Edward III, yang menjadi fokus penelitiannya yaitu Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Era Pandemi Covid 19 di Puskesmas Sentani Kota Kabupaten Jayapura. Jika dibandingkan dengan kelima penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda yaitu penelitian yang dilakukan di tengah-tengah gencarnya virus Covid-19. Namun, penelitian ini juga memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu berfokus pada Pemberian Pelayanan Kesehatan.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sentani Kota di masa pandemi covid 19. Menganalisis Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas sentani kota di masa pandemi covid 19. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas sentani kota di masa pandemi covid 19.

II. METODE

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan suatu kejadian, keadaan sosial ataupun fenomena yang terjadi dengan memanfaatkan data kualitatif. Penulis menggambarkan dan menjelaskan bagaimana implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sentani Kota pada masa pandemi covid 19, serta menjelaskan faktor yang menjadi penghambat dan pendukungnya. Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa informan guna mendapatkan data kualitatif dan observasi serta dokumentasi.

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah: peraturan perundang-undangan, literatur, catatan, dokumen, maupun artikel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif maka pada penelitian ini hanya menggunakan informan sebagai sumber data penelitian, sehingga untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, mendetail, akurat dan terpercaya hanya bisa diperoleh melalui informan. Menurut Sugiyono (2010), teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data Kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Edward III dalam (Anggara, 2014) untuk mengukur pengaruh implementasi dapat digunakan 4 (empat) variable yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dapat diuraikan sebagai berikut :

3.1 komunikasi

Edward (dalam Widodo, 2010:97) menjelaskan bahwa komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di kota sentani, Puskesmas sentani sebagai unit pelaksana terdepan berperan aktif dalam memberikan informasi atau mensosialisasikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Sentani Kota dalam menginformasikan adanya kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat dengan berbagai bentuk pelayanan didalamnya agar dapat diketahui oleh masyarakat di Distrik Sentani Kota seluruhnya. Salah satunya adalah dengan cara mensosialisasikannya melalui berbagai kegiatan baik dalam forum, formal maupun informal.

Hasil wawancara dapat diketahui bahwa Puskesmas sentani kota tetap memelihara komunikasi atau hubungan yang baik kepada masyarakat dalam menyampaikan program pelayanan-pelayanan kesehatan serta kebijakan-kebijakan baru pelayanan kesehatan dari Dinas Kesehatan kabupaten Jayapura di masa pandemi covid 19 secara langsung turun kelapangan dan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat, juga di media sosial terutama pada facebook yang bisa menerima pertanyaan atau saran dari masyarakat 24 Jam.

3.2 Sumber Daya

Permasalahan yang ada di puskesmas sentani yaitu kekurangannya tenaga kesehatan dikarenakan pada distrik sentani hanya mempunyai satu bangunan puskesmas yang mempunyai wilayah kerja dengan jumlah penduduk terbanyak dibanding dengan distrik-distrik lain. sumber daya manusia dalam hal ini petugas kesehatan pada Puskesmas sentani masih kurang dikarenakan wilayah kerja Puskesmas sentani yang sangat luas untuk bisa membackup atau mendukung pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas sentani.

Sumber daya peralatan pada Puskesmas Sentani sudah cukup untuk menjalankan pelayanan kesehatan masyarakat serta Puskesmas sentani mendapat kesempatan untuk menerima hibah dari pemerintah kabupaten jayapura berupa 2 unit mobil oprasional lapangan yang dialih fungsikan untuk menjalankan program pelayanan kesehatan keliling atau pusling dan memudahkan pihak Puskesmas untuk memberi pelayanan langsung dari rumah ke rumah di masa pandemi covid-19 namun dilain sisi sebagai pasien merasa belum cukup dengan ketersediaan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas sentani.

Sumber daya anggaran bagi pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas sentani sudah sangat mendukung untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan di masa pandemi covid 19 di Puskesmas Sentani serta untuk menopang pelayanan di Puskesmas sentani terutama pelayanan kesehatan di luar gedung maka pemerintah Pusat memberikan dana dalam bentuk Dana DAK Non Fisik kepada seluruh Puskesmas di Kabupaten Jayapura termasuk Puskesmas Sentani pada Tahun 2021 sebesar Rp. 17.416.920.000 dan terealisasi sebesar RP. 16.545.618.462 (95%).

3.3 Disposisi

Merupakan sikap dari pelaksanaan kebijakan, jika pelaksanaan kebijakan ingin efektif maka para pelaksana kebijakan bukan hanya mengetahui saja tetapi harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan dengan kata lain jangan hanya kebijakan tersebut hanya dibaca tetapi diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara maka dalam penerapan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas sentani kota pada masa pandemi covid-19 sangatlah dijaga saat petugas pelayan kesehatan menghadapi pasien yang datang berobat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan serta menjunjung tinggi nilai-nilai dari visi dan misi Puskesmas sentani kota dalam memberikan pelayanan bermutu atau memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan benar.

Peneliti selain melakukan wawancara kepada beberapa informan dalam pengumpulan data primer, peneliti juga melakukan observasi secara langsung. Pada pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung bahwa kedisiplinan untuk petugas-petugas kesehatan di Puskesmas Sentani sangat dijaga, seperti pada pagi hari sebelum memulai pelayanan terlebih dahulu dilaksanakannya apel pagi atau pengecekan kesiapan petugas. Hal ini dilakukan pada setiap harinya kecuali hari libur. Apel pagi atau pengecekan kesiapan ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui kesiapan dari petugas kesehatan di bidangnya masing-masing, agar dapat diketahui di bidang pelayanan apa saja yang tidak ada petugasnya atau ada kekurangan bidang pelayanan yang dibutuhkan.

3.4 Struktur Birokrasi

Standard Oprational Procdedures (SOP) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh para pegawai (pelaksana kebijakan/administratur/birokrasi) yang berdasar dengan standar yang ditetapkan (standar minimum yang dibutuhkan masyarakat) dalam pekerjaannya. Seperti juga yang dikatakan oleh Kepala Puskesmas Sentani “dalam setiap kebijakan pelayanan kesehatan yang ada di Pusekesmas Sentani kami selalu memiliki Standar Oprasional Prosedur (SOP)”. Jika SOP sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturannya, sehingga kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat yang baik dan optimal di Puskesmas Sentani bisa dapat terwujud.

Upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan atau aktivitas kerja kepada beberapa pegawai dalam unit-unit kerja, untuk mempermudah pekerjaan dan memperbaiki pelayanan. Dalam pengamatan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Sentani sudah berjalan dengan baik untuk setiap bagian-bagian pelayanan kesehatan dan dengan penuh tanggung jawab, namun masih juga terdapat kekurangan pad pembagian tugas dan tanggungjawab yang ada karena ketesediaan petugas kesehatan yang minim di Puskesmas Sentani yang memiliki wilayah kerja yang luas.

Dengan masih berjalannya pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas sentani dalam masa pandemi Covidi-19, tentu berdampak juga pada prosedur atau SOP dalam pelayanannya, dengan lebih diperketat lagi protokol kesehatan yang dilakukan bagi tiap-tiap bidang pelayanan petugas kesehatan itu sendiri. Pada hakekatnya SOP memuat standard apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan dalam bekerja, sehingga memudahkan para pekerja dan pimpinan untuk mengontrolnya. Karena didalamnya termuat panduan berupa dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Kemudian fungsi SOP pertama untuk memperlancar tugas dari implementor kebijakan sehingga kerjaan tidak simpang siur dan yang kedua ialah sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh implementor, ketiga untuk mengetahui dengan jelas.

3.5 Diskusi Temuan Penelitian

Dalam penelitian yang penulis teliti ditemukan terdapat satu variabel yang menjadi tolak ukur implementasi suatu kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yang tidak berjalan optimal. Variabel yang dimaksud ialah variabel Sumber Daya, yang dimana pada variabel ini memiliki masalah pada jumlah staf yang kurang serta fasilitas sarana prasarana yang masih kurang. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Frengky Apay, dkk (2019) dan Wahyu Puji Nugrahaeni, dkk (2019) membuktikan bahwa Pelayanan kesehatan sudah optimal serta tepat sasaran di kampung-kampung dengan bantuan peran dari ondoafi selaku kepala kampung serta pelayanan yang tidak berbelit-belit. Kemudian yang masih belum berjalan baik ialah penelitian yang dilakukan oleh Lazarus Ramandey (2017), Yunita Kristina (2017), Suryati Romauli, Yuniike Mikyela Waroi (2020) penelitian ini masih belum optimal dari segi pelayanan dari perawat setara dokter dan cenderung masih belum tepat waktu dalam pelayanannya, belum mencapai target pemerintah kota Jayapura, dan Masih kurangnya kesadaran akan pentingnya Tes HIV bagi ibu hamil, karena masih adanya sikap negatif untuk kesehatan yang masih minim dalam edukasi tentang HIV pada ibu hamil.

Penelitian yang penulis teliti ini merupakan penelitian yang belum optimal dan berbeda dikarenakan penelitian yang satu-satunya diteliti pada pandemi Covid-19 dengan berbagai masalah dan tantangannya tersendiri.

IV. KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sentani sudah berjalan cukup baik. Dalam pengamatan yang dilakukan penulis berpedoman pada teori Edward III mengenai, a) Komunikasi. Adanya kegiatan saling koordinasi untuk menyampaikan segala proses pelayanan kesehatan baik antara masyarakat ke Puskesmas, Puskesmas dengan Distrik atau pun Puskesmas dengan Dinas Kesehatan akan memberikan solusi dari segala permasalahan yang ada. b) Sumber daya. Keahlian yang dimiliki tenaga kesehatan Puskesmas sentani tidak diragukan lagi, lalu dari fasilitas yang ada sudah mencukupi dalam pelayanan kesehatan dengan berbagai bantuan yang diberikan pemerintah Kabupaten Jayapura. c) Disposisi. Dari pihak Puskesmas Sentani memiliki keinginan dan juga komitmen yang kuat untuk membuat masyarakat Distrik Sentani Kota untuk bisa hidup sehat. Petugas kesehatan sesuai pengamatan bekerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing. d) Struktur Birokrasi. Puskesmas Sentani Kota memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kabupaten Sentani saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Edward III.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Sentani untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Puskesmas Sentani di Kabupaten Sentani beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Rahardjo, Mudjia. "Metode pengumpulan data penelitian kualitatif." (2011).

Rahardjo, Mudjia. "Triangulasi dalam penelitian kualitatif." (2010).

Subarsono, A. G. "Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi." (2012).

Wu, X., Ramesh, M., Howlett, M., & Fritzen, S. A. (2017). *The public policy primer: managing the policy process.*

Ramandey, L. ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PESERTA ASKES DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH YOWARI KABUPATEN JAYAPURA. ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PESERTA ASKES DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH YOWARI KABUPATEN JAYAPURA.

Alfansyur, Andarusni, and Mariyani Mariyani. "SENI MENGELOLA DATA: PENERAPAN TRIANGULASI TEKNIK, SUMBER DAN WAKTU PADA PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5.2 (2020): 146-150.

Apay, F., Tafor, D., & Yaroserai, M. M. (2019). Peran Kepemimpinan Ondoafi Dalam Mendukung Program Pelayanan Kesehatan Di Distrik Sentani Barat Kabupaten Jayapura. *JURNAL KEPERAWATAN TROPIS PAPUA*, 2(1), 80-89.

Kristina, Y. U. N. I. T. A. "Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan reproduksi remaja di Kota Jayapura." *Jurnal Biologi Papua* 9.2 (2017): 63-73

Romauli, Suryati, and Yunike Mikyela Waroi. "FAKTOR PERILAKU IBU HAMIL UNTUK TES HIV DI PUSKESMAS KOTARAJA KOTA JAYAPURA." *JURNAL KEPERAWATAN TROPIS PAPUA* 3.1 (2020): 127-132.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan