

TESIS

PENGEMBANGAN LAYANAN KESEHATAN BERBASIS *SERVICE DOMINANT LOGIC* DI PUSKESMAS TAMALANREA KOTA MAKASSAR

DEVELOPMENT OF SERVICE DOMINANT LOGIC-BASED HEALTH SERVICES AT PUSKESMAS TAMALANREA MAKASSAR CITY

Oleh:

MUSRAN MUNIZU

E012221019



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGEMBANGAN LAYANAN KESEHATAN BERBASIS
SERVICE DOMINANT LOGIC DI PUSKESMAS TAMALANREA
KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

MUSRAN MUNIZU

E012221019

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **15 Januari 2024**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Alwi, M.Si.
Nip. 196310151989031006

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. Gita Susanti, M.Si.
Nip. 196503111991032001

Pembimbing Pendamping,

Dr. Gita Susanti, M.Si.
Nip. 196503111991032001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

Prof. Dr. Phil. Sukri, S.I.P., M.Si.
Nip. 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Musran Munizu
NIM : E012221019
Program Studi : Aministrasi Publik
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis saya berjudul, ***Pengembangan Layanan Kesehatan Berbasis Service Dominant Logic di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.***

Adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alih tulisan orang lain, bahwa Tesis yang saya tulis ini benar benar merupaka hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 15 Januari 2024

Yang menyatakan,



Musran Munizu

ABSTRAK

MUSRAN MUNIZU. *Pengembangan Layanan Kesehatan Berbasis Service Dominant Logic di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar* (dibimbing oleh Alwi dan Gita Susanti).

Kompleksitas penyelenggaraan layanan kesehatan menuntut instansi pemerintah agar menyediakan kerangka kerja layanan yang efektif, berkelanjutan, serta berorientasi pada kepuasan penerima manfaat, khususnya di tataran puskesmas yang merupakan penyedia layanan tingkat satu. Penyediaan layanan kesehatan merupakan isu krusial dalam pembangunan nasional. Oleh karena itu, pengembangan kerangka kerja layanan menjadi keniscayaan bagi instansi pemerintah. Penelitian ini berupaya untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengembangan layanan kesehatan berbasis *service dominant logic* diterapkan pada pelayanan kesehatan di puskesmas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis data (Saldana, 2014) meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar masih membutuhkan beberapa perbaikan dalam mengatasi beberapa permasalahan seperti kelambanan layanan, disintegrasikan sistem layanan, dan peningkatan partisipasi penerima manfaat. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan layanan kesehatan berbasis *service dominant logic* sangat relevan menjadi alternatif strategis dalam meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan kerangka kerja sistem layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.

Kata kunci: pengembangan, pelayanan kesehatan puskesmas, *service dominant logic*



ABSTRACT

MUSRAN MUNIZU. *Development of Service Dominant Logic Based Health Services in Public Health Centre (PHC) Tamalanrea, Makassar City* (supervised by Alwi and Gita Susanti)

The complexity of health service implementation requires the government agencies to provide the service framework, being effective, sustainable and oriented towards the beneficiary satisfaction, especially in the PHC level which is the first level service provider, considering that the provision of the health services is a crucial issue in national development. Therefore, the development of service frameworks is a necessity for government agencies. The research aims at describing and elaborate how the development of the health services based on the service dominant logic is applied to the health services in PHC. The research used the qualitative method with the data analysis technique (Saldana, 2014) including the data condensation, data presentation and conclusion drawing. The research result indicates that the implementation of the health services in Tamalanrea Public Health Centre in Makassar City still needs some improvements in overcoming several problems such as the service inaction, disintegration of the service system and lack of participation of beneficiaries. From the research result, it can be concluded that the development of the service dominant logic-based the health services is very relevant as the strategic alternative in improving the effectiveness and sustainability of the health service system framework in Tamalanrea Public Health Centre in Makassar City

Key words: development, health service, PHC, service dominant logic



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Tiada ungkapan dan pujian yang terindah selain ungkapan rasa syukur yang setinggi-tingginya pada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan sang pencipta alam, Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas berkat limpahan Rahmat dan HidayahNya melalui nikmat kesehatan, kesempatan dan ilmu yang bermanfaat sehingga Insya Allah limpahan berkah dan ridhoNya selalu tercurah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, semoga kita senantiasa menjadi pengikut beliau yang istiqamah hingga akhir zaman.

Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat dalam rangka penyelesaian pendidikan Magister (S2) pada program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tesis ini terdiri dari enam bab yaitu BAB I pendahuluan, BAB II tinjauan pustaka, BAB III metode penelitian, BAB IV gambaran lokasi penelitian, BAB V hasil penelitian dan pembahasan, dan BAB VI penutup. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini banyak melibatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc, Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

sehingga mampu menyelesaikan pendidikan di Universitas Hasanuddin.

2. Bapak Prof. Dr. Phil Sukri, S.I.P, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya, atas segala bentuk motivasi dan layanan yang berkualitas selama penulis menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. Alwi, M.Si. Ketua Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin selaku dosen dan pembimbing pertama saya yang dengan kesabaran dan keikhlasan membimbing, mengarahkan, serta memberi motivasi kepada penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Gita Susanti, M.Si, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin sekaligus pembimbing kedua penulis yang selalu meluangkan waktu ditengah kesibukan, tenaga dan pikiran, arahan yang tak pernah berhenti serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Tang Abdullah, S.Sos., M.AP, Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin selaku dosen dan penguji pertama saya yang telah banyak memberikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.

6. Bapak Dr. H. Muhammad Yunus, MA selaku dosen dan penguji kedua saya yang telah memberikan masukan berupa saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.
7. Ibu Dr. Hj. Syahribulan, M.Si selaku dosen dan penguji ketiga saya yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran dalam proses penyusunan tesis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
8. Bapak/Ibu dosen yang mulia berturut-turut yakni: Dr. Suryadi Lambali, MA (KaProdi S2 Ilmu Administrasi Publik 2019-2023); Prof.Dr. Hasniati, S.Sos.,M.Si; Prof.Dr. Sangkala, M.Si; Prof.Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si; Prof.Dr. Hamsinah, M.Si; Prof.Dr. Badu Ahmad, M.Si; Prof.Dr. H.M. Thahir Haning, M.Si; Prof.Dr. Deddy T. Tikson, Ph.D; Prof.Dr. Muh. Nursadik, MPM; Dr. Nurdin Naras, M.Si; Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si; dan Dr. Muhammad Rusdi, M.Si yang dengan sabar membimbing dan mendidik penulis selama perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.
9. Bapak/Ibu pegawai beserta staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kemudahan layanan dalam mengurus administrasi selama proses pendidikan sampai penyelesaian studi.

10. Pimpinan Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar beserta jajarannya yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian di lembaganya, serta segenap informan kunci yang telah memberikan kemudahan untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian tesis dan penyelesaian studi.
11. Kawan-kawan seperjuangan mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin Angkatan 2022 yang senantiasa kompak saling membantu, saling memotivasi selama ini baik selama perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian studi.
12. Kepada semua pihak yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu persatu, namun mereka telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian studi ini.

Secara khusus penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan rasa hormat kepada ibunda tercinta Hj. Munsia Baizu dan Ayahanda terbaik Drs. H. Munizu Hawi (Alm.). Beliau berdua tidak hanya dengan susah payah penuh ketulusan telah membesarkan, mengajarkan nilai-nilai keimanan, ketakwaan, kesabaran, keikhlasan dan kasih sayang, tetapi juga doa mereka yang dipanjatkan terus-menerus untuk kesuksesan saya.

Dari lubuk hati yang paling dalam dengan penuh perasaan yang sangat tulus, saya ucapkan terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seorang sahabat/ teman/ sekaligus isteri yang penuh cinta “Waode Nining Yusniar, SE” dan anak-anakku tersayang “Yusran Eka Nandika (Mahasiswa FK-Unhas, Semester VI, 20 tahun), Dwini

Adiningsih (Mahasiswa FKG-Unhas, Semester II, 18 tahun), dan Mahathir Wijaya (Siswa Kelas IX SMPN 30 Makassar, 15 tahun)". Berkat doa dan kesabarannya, selalu mendampingi dengan penuh rasa kasih dan sayang serta pengorbanannya baik dalam suka maupun duka, tak pernah berhenti dalam memberikan dukungan motivasi, dan doa. Mereka adalah sumber energi positif bagi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.

Akhirnya, semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda atas amal ibadah Bapak, Ibu, dan Saudara (i) sekalian serta senantiasa melimpahkan barokah, rahmat, hidayah, dan inayahNya kepada kita semua. Aamiin. *"Tak Ada Gading Yang Tak Retak, Namun Seretak-Retaknya Gading Semoga Ia Masih Memiliki Nilai"*. Semoga tesis ini dapat bermanfaat kepada kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, dan dunia praktis serta pembaca sekalian. Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatulahi wabarakatuh.

Makassar, Januari 2024

(Musran Munizu)

DAFTAR ISI

TESIS

LEMBARAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Administrasi Publik & Pelayanan Publik.....	13
2.2. Tujuan Pelayanan Publik.....	19
2.3. Fungsi Pelayanan Publik.....	20
2.4. Konsep <i>Service Dominant Logic</i>	21
2.5. Pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	33
2.6. Penelitian Terdahulu.....	36
2.7. Kerangka Pikir.....	41
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Pendekatan dan tipe penelitian.....	43
3.2. Lokasi Penelitian.....	44
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4. Unit Analisis.....	45
3.5. Teknik Analisis Data.....	46

3.6. Informan Penelitian.....	48
3.7. Fokus Penelitian	50
BAB IV	53
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	53
4.1. Letak Geografis dan Batas Wilayah	53
4.2. Penduduk	54
4.3. Visi dan Misi Puskesmas Tamalanrea	55
4.4. Janji Layanan Jaminan Kesehatan Nasional.....	58
4.5. Fasilitas Kesehatan	59
4.6. Indikator Sasaran Strategis	60
BAB V	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
5.1. <i>System</i>	63
5.2. <i>Embed</i>	70
5.3. <i>Relationship</i>	75
5.4. <i>Value</i>	80
5.5. <i>Innovation</i>	86
5.6. <i>Co-Production</i>	89
5.7. <i>Experience</i>	93
5.8. <i>Service dominant logic</i> sebagai alternatif pengembangan layanan Kesehatan di Puskesmas.....	96
BAB VI	99
PENUTUP	99
6.1. Kesimpulan	99
6.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1. Informan Penelitian	49
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk.....	55
Tabel 4.2. Fasilitas Kesehatan	57
Tabel 5.1. Sistem Layanan Kesehatan Puskesmas Tamalanrea	61
Tabel 5.2. <i>Embed</i> dalam kerangka kerja layanan puskesmas	69
Tabel 5.3. <i>Relationship</i>	74
Tabel 5.3. <i>Value</i>	79
Tabel 5.5. <i>Innovation</i>	85
Tabel 5.6. <i>Co-Production</i>	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	41
Gambar 3.1. Model Miles, Huberman, dan Saldana	48
Gambar 4.1. Peta Kecamatan Tamalanrea	54
Gambar 4.4. Struktur Organisasi	56
Gambar 4.8. Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan & Sasaran Kemenkes	59
Gambar 5.1. Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tamalanrea	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). Inti dari pelayanan publik berkaitan dengan sesuatu yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik, dalam konteks ini, pemerintah berfungsi sebagai pelayan masyarakat.

Dewasa ini, perkembangan penyelenggaraan layanan publik dihadapkan pada situasi yang tidak menentu, hal ini disebabkan oleh perkembangan masyarakat yang dinamis sehingga menuntut administrasi publik agar mampu menjawab tuntutan-tuntutan masyarakat yang senantiasa berkembang tersebut, kalau tidak maka administrasi publik ibarat lukisan tanpa merefleksi kenyataan (Miftah Thoha, 2008). Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dicirikan dengan kompleksitas. Oleh karena itu, orientasi pelayanan publik tidak cukup apabila hanya menekankan pada tanggung jawab pemerintah, hal ini membutuhkan keterlibatan aktor-aktor diluar pemerintah khususnya masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan dalam mendorong terciptanya partisipasi kolektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Public Governance merupakan perspektif administrasi publik yang berkembang saat ini, perspektif ini dianggap sebagai alternatif untuk memfasilitasi keterlibatan publik dan berupaya untuk memahami kepentingan publik melalui interaksi seluruh aktor pemangku kepentingan (Nurdin et al., 2023; Alwi & A.Aslanda, 2019). Dengan demikian, dalam perspektif *public governance* keterlibatan publik merupakan aspek yang penting dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal. Kinerja penyelenggaraan layanan publik dapat dilihat dari kemampuannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Bukti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah sudah baik adalah output dan dampaknya sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. sebagaimana dikemukakan (Kepulauan, 2023; Dwiyanto, 2007) bahwa penilaian kinerja pelayanan publik diukur dari kesesuaian keluaran dan dampaknya.

Rendahnya kualitas pelayanan publik dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang buruk menciptakan kerugian, di mana kepercayaan terhadap institusi terkait semakin luntur. Dampak buruknya tidak hanya terasa pada tingkat kepercayaan, tetapi juga berdampak pada pemborosan waktu dan sumber daya masyarakat. Karena pelayanan yang buruk mengharuskan masyarakat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya untuk mendapatkan layanan yang seharusnya mereka terima dengan mudah. Hal

ini menghambat kemajuan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan serta memicu ketidakpuasan yang lebih lanjut terhadap pemerintah. Oleh karena itu, desain pelayanan publik berkelanjutan pada organisasi layanan publik adalah sebuah keniscayaan yang senantiasa harus dikembangkan. Untuk itu, pemerintah sebagai organisasi layanan publik memerlukan *tools* berupa sistem kerangka kerja yang mendukung pemberian layanan yang efektif dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu alternatif, pendekatan *Service dominant logic* menawarkan model organisasi layanan publik berkelanjutan, melalui integrasi perhatian terhadap efektivitas layanan publik (Radnor dan Osborne, 2013), penciptaan nilai publik (Moore, 2002), dan keseimbangan individu dan organisasi terhadap keberlanjutan layanan secara keseluruhan (Radnor *dkk*, 2014). Inti pendekatan tersebut ialah logika bisnis yang didominasi oleh layanan publik (Osborne, Radnor, dan Nasi, 2013).

Pendekatan *service dominant logic* berfokus pada penciptaan nilai bersama dalam penyelenggaraan layanan publik, dimana penyedia layanan memfasilitasi penerima manfaat untuk ikut andil dalam menciptakan layanan publik yang berkelanjutan. Pendekatan ini berakar pada paradigma *New Public Governance* yang merupakan reintegrasi dari masalah akuntabilitas administrasi publik dengan fokus manajerial *New public Management* tetapi dalam

kerangka kerja yang bergerak melampaui keduanya untuk mengorganisasi pentingnya sistem layanan (Osborne, 2014).

Penyelenggaraan layanan publik berdasarkan *New Public Management* menekankan pada aspek internal organisasi untuk menciptakan efisiensi serta menempatkan pengguna layanan sebagai *customer*, sedangkan konsep *service dominant logic*, berasumsi bahwa efisiensi sangat penting bagi organisasi layanan publik, namun organisasi layanan publik juga mesti secara proaktif menciptakan, mengembangkan dan memelihara pemberian layanan yang berkomitmen, interaktif serta menguntungkan pengguna layanan secara berkelanjutan (Harker, 1999).

Salah satu bentuk layanan yang krusial ialah pelayanan kesehatan, sebab kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup produktif, dan sudah menjadi hak dasar masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan, sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Dalam mengejawantahkan undang-undang tersebut negara melalui instansi terkait, di tataran pusat hingga daerah bertanggung jawab dalam

menyediakan sistem layanan yang memberikan signifikansi terhadap kepuasan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Penelitian terkait pelayanan kesehatan dewasa ini mendapatkan perhatian dari para akademisi dan peneliti, sebab persoalan kesehatan merupakan bagian vital dari segala aspek kehidupan, masyarakat sejahtera hadir dari masyarakat produktif dan masyarakat produktif hanya bisa dicapai melalui masyarakat yang sehat.

Penelitian *Pertama*, penelitian yang dilakukan (Budi Setiawati Heni Suparti, 2023) dengan judul “Analisis kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas Manu’un Kabupaten Tabalong”, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan untuk mengukur besarnya tingkat kinerja puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan keselarasan antara kepentingan dan kepuasan masyarakat masih belum sesuai.

Kedua, penelitian yang dilakukan (Saguni & Djabbari, 2023) dengan judul “Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskemas *Employee Performance in Improving Health Center Service Quality*”, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui besaran pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas, Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Ketiga, penelitian (Wahyu seno Gimstar, 2023) berjudul “Analisis Pelayanan Publik di Puskesmas Studi Kasus : Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Kuala”, tujuan utamanya adalah untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas di Kecamatan Kuala menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal. Beberapa kendala yang teridentifikasi antara lain kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia, terbatasnya fasilitas dan peralatan medis, dan lambatnya respon terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, layanan kesehatan di Puskesmas juga memiliki kelebihan, seperti program promosi kesehatan dan pencegahan penyakit yang aktif, serta ketersediaan obat-obatan dasar secara gratis.

Pada dasarnya penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian-penelitian sebelumnya yakni berfokus pada pelayanan kesehatan, namun pada penelitian ini berupaya untuk melengkapi kekurangan-kekurangan dari penelitian sebelumnya melalui pendekatan *service dominant logic*, dimana pendekatan tersebut menyediakan konsep yang cakupannya lebih luas, konsep ini menekankan pada tujuh proposisi untuk menciptakan organisasi layanan publik yang berkelanjutan meliputi *system, embed, relationship, value, innovation, co-production dan experience*. Konfigurasi ketujuh proposisi tersebut menawarkan peta penyelenggaraan pelayanan publik yang merangkul semua elemen di dalamnya (Radnor et.al, 2014),

secara terintegrasi, membangun hubungan jangka panjang, menekankan efisiensi dan efektivitas eksternal dalam menciptakan nilai (Radnor & Osborne, 2014; Vidal, 2013) yang didukung oleh inovasi yang tepat (Osborne & Brown, 2011), serta produksi bersama (Osborne & Strokosch, 2013) yang memberikan kesan pengalaman efektif (Lusch, Vargo, 2006, 2014). Dengan kata lain, konsep ini menekankan pada sifat dominasi pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yang dimaksud dengan Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya. Puskesmas memiliki fungsi (1) Pusat pembangunan berwawasan kesehatan, (2) pusat pemberdayaan masyarakat, (3) pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer dan (4) pusat pelayanan kesehatan perorangan. Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat, fasilitas ini berkenaan dengan upaya penyelenggaraan kesehatan masyarakat tingkat pertama, dimana tugas pokoknya adalah menyelenggarakan upaya preventif dan promotif yang didukung upaya kuratif dan rehabilitatif serta pemberdayaan masyarakat (Anita, B, Dkk, 2019). Namun, fenomena pelayanan kesehatan di puskesmas memiliki kecenderungan terhadap kegiatan layanan yang bersifat rutinitas dan tidak jauh berbeda antara daerah satu dengan yang lainnya, karena terlalu kaku dan berpatokan pada aturan (*rule based*).

Jumlah puskesmas di Indonesia hingga Desember 2021 adalah 10.292 puskesmas, yang terdiri dari 4.201 puskesmas rawat inap dan 6.091 puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2020 yaitu sebanyak 10.205, dengan jumlah puskesmas rawat inap sebanyak 4.119 puskesmas dan puskesmas non rawat inap sebanyak 6.086 puskesmas (Profil Kesehatan Indonesia, 2021).

Salah satunya ialah puskesmas Tamalanrea Kota Makassar, sebagai organisasi layanan publik desain sistem layanan yang diterapkan merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat/pelanggan. Dari segi ketersediaan fasilitas kesehatan, Kecamatan Tamalanrea memiliki fasilitas Kesehatan yang cukup lengkap, yang terdiri dari rumah sakit, poliklinik, dan puskesmas serta beberapa fasilitas kesehatan lainnya (Kecamatan Tamalanrea dalam angka, 2021). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fasilitas kesehatan di Kecamatan Tamalanrea cukup memadai dan semestinya diiringi dengan kualitas pelayanan yang optimal serta signifikansi terhadap kepuasan masyarakat. Selama tiga tahun terakhir, yang meliputi tahun 2020 hingga 2022, terdapat fluktuasi dalam jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Tamalanrea. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2022 mencapai 16.117, kemudian hingga Oktober 2023 turun menjadi 14.378 kunjungan pasien. Dengan demikian, data ini menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi (Profil Puskesmas Tamalanrea, 2019).

Kepuasan pelanggan terjadi ketika kebutuhan dan harapan pelanggan tercapai, kepuasan ini, dipengaruhi oleh perbandingan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan serta respons emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja layanan tertentu (Pribadi, 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa keterlibatan pengguna layanan merupakan komponen yang penting dalam upaya menciptakan sistem layanan yang efektif serta berkelanjutan. Oleh sebab itu pendekatan *service dominant logic* merupakan pendekatan yang strategis dalam menciptakan sistem layanan yang efektif dan berkelanjutan karena pada prinsipnya konsep ini meletakkan organisasi layanan publik sebagai salah satu bagian dari sistem layanan dan elemen kunci lainnya ialah pengguna layanan itu sendiri (Osborne, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa penataan sistem layanan yang efektif dan berkelanjutan merupakan kebutuhan pemerintah dalam merespons situasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang kompleks dan situasi masyarakat yang senantiasa terus-menerus berkembang. Oleh karena itu, sebagai salah satu alternatif, penerapan *service dominant logic* dapat menjadi solusi dalam merespons tantangan-tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana pendekatan tersebut menawarkan logika bisnis yang realistis serta berfokus pada keterlibatan pengguna layanan dalam menciptakan produksi bersama. Dengan demikian, model sistem layanan tersebut dapat menjadi

langkah strategis dalam mengembangkan pelayanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan.

Maka dari itu, penelitian ini akan berupaya mengeksplorasi bagaimana pendekatan konsep *service dominant logic* dapat diterapkan pada pengembangan layanan publik khususnya layanan kesehatan, sehingga penelitian ini mengangkat judul **“Pengembangan Layanan Kesehatan Berbasis *Service Dominant Logic* di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar”**

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan pokok permasalahan yang dalam penelitian ini mengacu pada tujuh elemen *service dominant logic* yang meliputi :

1. Bagaimana *system* layanan kesehatan pada puskesmas Tamalanrea Kota Makassar ?
2. Bagaimana *embed* dalam sistem layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea ?
3. Bagaimana *relationship* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea ?
4. Bagaimana *value* terbentuk dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar ?
5. Bagaimana *Innovation* yang dilaksanakan dalam mendorong efektivitas layanana kesehatan ?

6. Bagaimana puskesmas memfasilitasi *co-production* dalam penyelenggaraan layanan kesehatan ?
7. Bagaimana pemanfaatan *experience* dalam pengembangan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kerangka kerja layanan kesehatan di puskesmas Tamalanrea Kota Makassar serta menjelaskan bagaimana pengembangan layanan kesehatan berbasis *service dominant logic* meliputi :

1. Menjelaskan bagaimana pengembangan system pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Makassar berbasis *service dominant logic*
2. Menjelaskan embed dalam pengembangan layanan kesehatan berbasis *service dominant logic* di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
3. Menjelaskan *relationship* dalam pengembangan layanan kesehatan berbasis *service dominant logic* di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
4. Menjelaskan bagaimana penciptaan nilai dalam pengembangan layanan kesehatan berbasis *service dominant logic* di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
5. Menjelaskan bagaimana inovasi berbasis *service dominant logic* dalam pengembangan layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.

6. Menjelaskan bagaimana pengembangan partisipasi publik melalui konsep *co-production* dalam pengembangan layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
7. Menjelaskan bagaimana pemanfaatan *experience* dalam pengembangan layanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.
8. Menjelaskan system

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsi pemikiran pada pengembangan kajian administrasi publik di program pascasarjana administrasi publik Universitas Hasanuddin makassar, khususnya pada pengembangan pelayanan publik berkelanjutan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru bagi penulis dalam proses mempelajari disiplin ilmu administrasi publik. dan menjadi saran bagi penyedia layanan publik dalam mengembangkan kerangka kerja sistem pelayanan untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi Publik & Pelayanan Publik

Administrasi Publik adalah lembaga pemerintah lebih dari sekedar bentuk organisasi, tetapi administrasi publik juga sebagai kompetensi yang harus diarahkan pada kepentingan publik. Dalam pandangan ini, peran administrator publik adalah tentang ketanggapan dan tanggung jawab. Wamsley dalam (Hondegghem & Vandenabeele, 2007) menyatakan bahwa karakterisasi pegawai negeri sebagai pencari status dan kekuasaan adalah keliru serta berbahaya, dalam pandangan ini tersirat bahwa pemerintah memainkan peran penting dan aktif dalam menciptakan arena di mana warga negara, melalui wacana, dapat mengartikulasikan nilai-nilai bersama dan mengembangkan rasa kepentingan publik secara kolektif (Hondegghem & Vandenabeele, 2007), implikasi penting untuk peran dan tanggung jawab administrator publik, menekankan bahwa peran pemerintah menjadi salah satu yang memastikan bahwa kepentingan publik mendominasi, baik solusi itu sendiri maupun proses yang digunakan untuk memecahkan masalah publik.

Evolusi dari OPA (*Old Public Administration*) ke NPM (*New Public Management*) dan selanjutnya ke NPG (*New Public Governance*) mencerminkan perubahan dalam pemikiran administrasi publik yang dipengaruhi oleh pergeseran dalam tuntutan sosial, politik, dan ekonomi seiring berjalannya waktu. Perkembangan ini mencerminkan peralihan dari

pendekatan birokratis yang sangat terpusat yang ada dalam OPA ke pendekatan yang lebih beragam, inklusif, dan berkolaborasi dalam NPG, di mana pemerintah bekerja bersama dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan-tujuan sektor publik. Dengan membuka partisipasi lebih luas dari masyarakat dalam organisasi sektor publik, akan ada sejumlah manfaat yang muncul, termasuk penyegaran demokrasi (Nabatchi 2012), peningkatan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik (Guo & Neshkova 2012), dan transparansi dalam proses pengambilan keputusan (Denhardt & Denhardt 2015).

Dalam paradigma NPG administrasi publik berorientasi pada kerangka kerja yang holistik. Sebagaimana dikemukakan (Osborne, 2022) bahwa paradigma-paradigma manajemen publik selalu saling berkaitan dan berbaur, bukan menggantikan satu sama lain secara berurutan, dengan kata lain, OPA (*Old Public Administration*), NPM (*New Public Management*), dan NPG (*New Public Governance*) telah eksis berdampingan dan berinteraksi bersama, bukan sebagai evolusi linier. (Lindsay dkk 2014).

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Saat ini pelayanan publik masih menuai banyak keluhan dan terbentur dengan beberapa tantangan yang harus diselesaikan, ini

menuntut pemerintah tidak hanya berpikir, tetapi juga harus mengeluarkan energi untuk bagaimana organisasi layanan publik sebagai wadah di perbaiki (Abd Rahman, & Willy Tri Hardianto, 2019). Hal ini berkenaan dengan bagaimana pemerintah memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, yang didalamnya terdapat nilai-nilai tertentu dari mayoritas masyarakat di mana kepentingan tersebut direpresentasikan.

Menurut pandangan (Hayat, 2017:21; Lewis dan Gilman, 2005), pelayanan publik bukan hanya sekedar kewajiban administratif, melainkan juga mencakup aspek kepercayaan publik. dengan kata lain, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu sistem yang terintegrasi dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kepentingan masyarakat.

Menurut Undang - Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya dijelaskan juga dalam (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang – undangan.

Adapun beberapa pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah
- c) Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja/ satu organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik daerah.
- d) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f) Penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum
- g) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama dan sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h) Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat

Dewasa ini fokus semata-mata pada proses administrasi atau manajemen internal organisasi dalam pemberian layanan publik sudah tidak memungkinkan lagi untuk mewujudkan efektivitas layanan yang berkelanjutan. Sebaliknya, fokus yang menjadi kebutuhan pemerintah saat ini ialah harus diintegrasikan dengan paradigma yang lebih luas yang menekankan tata kelola hubungan antar-organisasi dan lintas sektoral serta kemandirian sistem pemberian layanan publik dari pada organisasi layanan publik. tantangan ini adalah bagaimana ia menyusun kembali warga negara sebagai coproducer layanan publik (Osborne et al., 2014 ; Alford, 2009), bukan hanya sebagai klien lembaga layanan publik, kerangka kerja yang lebih luas ini kemudian disebut *The New Public Governance* (Alford, 2016 ; Osborne, 2010).

Dalam organisasi layanan publik, orientasi strategis mengacu pada kapasitas untuk memahami kebutuhan dan harapan warga dan pengguna layanan baik saat ini maupun masa depan (Osborne et al., 2013 ; Sofaer & Firminger, 2005). Para ahli berpendapat bahwa fokus intra-organisasi NPM tidak dapat mencerminkan sifat antar-organisasi dan interaktif dari penyediaan layanan publik kontemporer (Lindsay et al, 2014). Dengan demikian, keterlibatan publik menjadi dimensi inti bagi setiap organisasi layanan publik sebagai bagian dari orientasi strategis dan mekanisme fungsi mereka sebab Interaktivitas ini menghasilkan informasi dasar tentang kebutuhan saat ini dan masa depan yang kemudian dapat mendukung perumusan dan implementasi kebijakan.

Dasar-dasar strategi sangat penting bagi literatur manajemen secara umum (Osborne et al., 2013; Mintzberg 1989; Pettigrew, Thomas, & Whittington, 2001) dan manajemen publik khususnya (Osborne et al., 2013; Bozeman & Straussman, 1990; Perry & Rainey, 1998). Menurut literatur ini, organisasi yang efektif menghasilkan keputusan organisasi dan tindakan langsung untuk mencapai tujuan saat ini dan di masa depan. Menurut beberapa penulis (Osborne et al., 2013; Grawe, Chen, & Daugherty, 2009; Narver & Slater, 1990) orientasi strategis seperti itu adalah syarat mendasar bagi setiap organisasi yang sukses. Oleh sebab itu pendekatan *service dominant logic* merupakan alternatif strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif serta berkelanjutan.

2.2. Tujuan Pelayanan Publik

Dasar dari layanan publik adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan administrasi pemerintahan atau kebutuhan akan barang atau jasa publik. Fokus utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima layanan tersebut, dan kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator yang sangat relevan dalam menilai mutu pelayanan publik dan dapat membantu menentukan apakah masyarakat memandangnya sebagai layanan yang baik atau buruk.

Pasal 3 (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas - asas umum pemberitahuan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal ini menggarisbawahi pentingnya memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Prinsip utamanya adalah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan konsekuensi hukum kepada penerima pelayanan tersebut. Hak dan tanggung jawab yang dimiliki oleh masyarakat dan aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi landasan yang mengatur dan membatasi cara pelaksanaan pelayanan tersebut. Dengan kata lain, hukum dan kewajiban yang terdefinisi dengan jelas menjadi fondasi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan keadilan, keamanan, dan kualitas dalam setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

2.3. Fungsi Pelayanan Publik

Setiap lembaga pemerintah yang berhasil dan memiliki pelayanan publik berkualitas dipengaruhi oleh fondasi yang dibangun melalui reformasi birokrasi, yang bertujuan untuk mencapai tatanan dan sistem manajemen yang profesional. Profesionalisme dalam pekerjaan, dengan memanfaatkan potensi sumber daya manusia yang berkompeten dan bersaing, memiliki dampak positif terhadap tingkat kualitas kinerja. Kualitas kinerja, yang mencakup kemampuan dan keterampilan interpersonal yang dimiliki oleh

setiap pegawai, secara menyeluruh memengaruhi kualitas layanan yang disediakan.

Dalam Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan layanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik. Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termaktub bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, 20 keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.4. Konsep *Service Dominant Logic*

Sebagai penerima manfaat, publik merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana partisipasi aktif warga negara dianggap sebagai pemicu terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien serta berkelanjutan. Untuk menciptakan hal tersebut, logika penyelenggaraan pelayanan publik mesti di tekankan pada

pelayanan itu sendiri, hal ini merupakan bentuk kritikan model pemberian layanan publik yang meletakkan pengguna layanan sebagai pelanggan yang diprakarsai oleh paradigma *New Public Management* dan dianggap cacat serta menyebabkan rendahnya kinerja pelayanan publik (Osborne et al., 2015; Ashworth, et. Al, 2013) dimana pendekatan tersebut justru cenderung menekankan impact jangka pendek, fokus pada internal dan bersifat transaksional dalam memberikan pelayanan publik (Osborne et al., 2015; McLaughlin, Osborne & Chew, 2009).

Pendekatan *service dominant logic* (Osborne et al., 2013) merupakan alternatif dalam pemberian layanan publik, dimana pendekatan ini ditekankan pada membangun hubungan di seluruh sistem penyediaan layanan publik, dengan memahami bahwa keberlanjutan berasal dari transformasi pengetahuan pengguna dan penyediaan layanan publik serta didasarkan pada produksi bersama serta penciptaan nilai bersama dengan komponen-komponen lainnya termasuk pengguna layanan. Grönroos dalam (Radnor et al., 2014) berpendapat bahwa nilai hanya dapat diciptakan oleh pengguna layanan. Dengan demikian, organisasi layanan tidak pernah dapat memberikan nilai, tetapi hanya menawarkan proposisi nilai bagi pengguna atau sumber daya untuk penciptaan nilai oleh pengguna layanan. Elemen penting dari *service dominant logic* adalah untuk mengeksplorasi bagaimana aktivitas penciptaan nilai pengguna layanan dapat dimanfaatkan untuk menciptakan perusahaan jasa yang berkelanjutan, menguntungkan saat ini dan di masa depan.

Model bisnis adalah representasi pilihan yang disederhanakan tentang bagaimana sebuah organisasi publik maupun swasta menciptakan, mengintegrasikan serta mendistribusikan nilai kepada para pemangku kepentingan secara berkelanjutan, dengan kata lain proses ini merupakan upaya organisasi untuk menjamin keberlangsungan hidupnya di masa depan (Osborne et al., 2015 ; Zott, Amit dan Massa, 2011). Model bisnis lebih dari sekedar narasi deskriptif, tetapi model bisnis mestinya juga memandu tindakan praktis (Osborne et al., 2014; Magretta, 2002), model bisnis juga bukan sekedar resep yang statis, model bisnis yang efektif ialah model yang senantiasa beradaptasi dengan lingkungan dan peluang, artinya kombinasi baru dari kebutuhan eksternal dan solusi yang memungkinkan terus muncul dan dikombinasikan kembali seiring dengan perubahan yang terjadi (Osborne et al., 2015; Baden, Fuller dan Morgan, 2010). Dari pemahaman tersebut, tersirat bahwa terdapat kebutuhan model bisnis kontemporer seperti dalam *service dominant logic*, logika ini didasarkan pada transformasi pengetahuan sebagai dasar untuk penciptaan nilai untuk semua jenis bisnis (Vargo & Lusch, 2017)

Dalam pengembangan organisasi layanan publik yang efektif dan berkelanjutan, (Osborne et al., 2015) mengemukakan terdapat tujuh proposisi untuk mendukung kerangka kerja organisasi layanan publik di abad 21, yang meliputi :

1. System

Organisasi pelayanan publik ditempatkan sebagai bagian integral dalam kerangka yang menyediakan layanan, sementara komponen-komponen kunci lainnya terdiri dari pemangku kepentingan, kemitraan organisasi, teknologi, dan pengguna layanan sendiri. Oleh karena itu, untuk menyelenggarakan pelayanan publik berkelanjutan, organisasi layanan publik seyogianya merangkul sistem-sistem layanan ini dan mempelajari bagaimana mereka berinteraksi dengan elemen-elemen lainnya untuk menciptakan desain tata kelola terintegrasi dari seluruh komponen di dalamnya (Radnor et al., 2014).

Sistem yang menekankan efisiensi sebagaimana di prakarsai oleh paradigma *New Public Management* juga merupakan aspek yang penting, namun dalam proses ini, organisasi layanan publik perlu berfokus pada efektivitas eksternal bagi pengguna layanan dan menciptakan nilai publik bagi masyarakat (Radnor, Osborne, 2014 ; Vidal, 2013). Dengan demikian desain sistem dalam kerangka *service dominant logic*, memfasilitasi partisipasi aktif seluruh komponen-komponen yang terlibat.

Dari sudut pandang sistem (Grönroos & Gummerus, 2014; Gummesson et al., 2010; Vargo & Lusch, 2008). *Service Dominant Logic* mengusulkan bahwa nilai diciptakan di berbagai tingkat struktur seperti organisasi, pasar, sektor dan masyarakat dalam berbagai konteks. Perspektif sistem yang digunakan berasal dari teori sistem ekologi dalam

ilmu alam. Teori sistem ekologi menekankan bahwa sistem secara keseluruhan berfungsi karena adanya saling ketergantungan antara komponen-komponennya (Westrup, 2018; Klefbeck & Ogden, 1995).

2. *Embed*

Penanaman keberlanjutan organisasi dalam jangka pendek adalah bagian krusial dalam upaya mewujudkan organisasi layanan publik yang berkelanjutan prinsip dasarnya adalah memahami keberlanjutan dari masing-masing organisasi layanan publik yang harus menjadi tujuan utama.

Salah satu pendekatan populer adalah bergerak menuju kewirausahaan sosial sebagai saluran menuju keberlanjutan. Gagasannya adalah bahwa organisasi layanan publik harus berkonsentrasi pada penciptaan aliran pendapatan riil yang berkelanjutan dari pada bergantung pada pendapatan hibah pemerintah (Osborne et al., 2014; Sullivan Mort et al. 2003; Galera – Borzaga 2009). Kontribusi terkemuka dari konsep *service dominant logic* adalah mengusulkan keberlanjutan organisasi dan sistem layanan yang saling berkaitan. Seperti yang dinyatakan oleh Normann (2000), perusahaan layanan hanya dapat mencapai keberhasilan jika mereka memahami sistem layanan secara menyeluruh, dan dalam konteks ini, sistem layanan itu sendiri memerlukan organisasi layanan yang berkelanjutan sebagai salah satu komponen integralnya. Menggabungkan Proposisi 1 dan 2, dalam kerangka untuk pelayanan publik yang berkelanjutan, ditekankan bahwa organisasi layanan publik harus

mempertimbangkan keberlanjutan mereka sendiri, sambil menyadari bahwa keberlanjutan layanan hanya dapat terwujud apabila dilakukan dengan terintegrasi dalam sistem pelayanan publik yang berkelanjutan.

3. *Relationship*

Sebagaimana dijelaskan pada proposisi-proposisi sebelumnya, bahwa organisasi layanan publik tidak dapat beroperasi secara terpisah, melainkan perlu mengedepankan proses yang holistik. Oleh karena itu, tata kelola hubungan diperlukan untuk organisasi layanan publik. ini menekankan pada perlunya kolaborasi agar organisasi layanan publik dapat meningkatkan informasi, sumber daya dan kapabilitas yang di perlukan untuk mewujudkan organisasi layanan publik berkelanjutan.

Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan semakin membutuhkan aktivitas kolaboratif dari pada kompetisi yang bersifat persaingan. Hubungan sering kali merupakan sumber daya yang paling penting bagi organisasi publik dan swasta (Osborne et al., 2013; Helfert, Ritter dan Walter, 2002 ; Payne & Ballantyne, 1993 ; Veloutsou, Saren & Tzokas, 2002).

Dalam menjalin *relationship*, organisasi layanan publik secara proaktif menciptakan, mengembangkan dan mempertahankan *relationship* yang berkomitmen, interaktif dan menguntungkan pengguna layanan secara berkelanjutan (Osborne et al., 2013; Harker, 1999 : 16). Inti dari hubungan tersebut ialah *trust*. Mengingat penekanan dalam pelayanan

publik di titik beratkan pada kepercayaan sebagai mekanisme tata kelola dalam negara plural (Osborne et al., 2014; Davis & Walker, 1997 ;Osborne, 2006) *relationship* menawarkan kerangka kerja yang membentuk dan memandu hubungan antar organisasi dalam negara plural(Osborne et al., 2013; Gulati, Nohria dan Zaheer, 2000). Dukungan untuk argumen ini ditemukan dalam gagasan tentang modal hubungan (*relational capital*), yang diartikan sebagai tingkat kepercayaan, penghargaan, dan hubungan persahabatan yang timbul dari interaksi yang erat di antara individu maupun dalam konteks mitra aliansi (Palmutter, 2000).

Untuk membangun logika bisnis yang berkelanjutan, aspek *relationship* menegaskan bahwa kunci manajemen hubungan yang efektif dilakukan dengan menguraikan hubungan di tingkat individu, di mana staf organisasi layanan publik berinteraksi dengan para pembuat kebijakan, staf lainnya dan pengguna layanan.

4. *Value*

Service dominant logic berfokus pada penciptaan nilai dan dilihat dari pendekatan holistik serta menggambarkan bagaimana aktor dan sumber daya diintegrasikan ke dalam sistem layanan (melani zalyus, 2020; Vargo dan Lusch, 2004, 2008). Dalam hal ini, *service dominant logic* menekankan bahwa kekurangan dalam penciptaan nilai disebabkan oleh kesalahan dalam sistem layanan (Osborne, 2018; Edvardsson et al., 2013; Edvardsson dan Tronvoll, 2013).

Penciptaan nilai tidak semata-mata lingkup bisnis individu, tetapi terjadi dalam ekosistem layanan yang kompleks dan interaktif, terdiri dari aktor kunci dan proses penciptaan nilai serta nilai-nilai dan aturan sosial/institusional (Vargo & Lusch, 2017). Ini kemudian menjadi garis depan teori tersebut (Mustak & Ple 2020, Manser Payne et al 2021). Hal ini membutuhkan pemahaman baru tentang kebijakan publik sebagai penciptaan aspirasi berbasis nilai untuk layanan publik dari pada menawarkan spesifikasi teknis dari layanan ini.

5. *Innovation*

Konsep *new public management* mengakui pentingnya inovasi dalam menjaga keberlanjutan layanan publik, tetapi pendekatannya lebih berfokus pada produk-produk yang lebih banyak berkaitan dengan interaksi internal dalam organisasi. Sementara itu, dalam *kerangka service dominant logic* ditekankan bahwa inovasi yang terbuka dan kolaboratif adalah mekanisme yang lebih efektif (Bishop et.al 2008 ; Skalen et al, 2014) serta penggabungan sumber daya, pengetahuan dari berbagai komponen untuk meningkatkan potensi inovasi (Chesbrought, 2003 ; Von Hippel, 2006). Oleh karena itu inovasi perlu terbebas dari kendala dominasi produk yang dinilai menghambat kontribusi inovasi pada organisasi layanan publik (Djella, Gallouj & Miles, 2013 ; Osborne & Borown, 2011). Inovasi yang dimaksud dalam *service dominant logic* ialah inovasi yang dilakukan melalui secara berkelanjutan (inovasi inkremental) dan penciptaan bentuk-bentuk layanan

publik yang benar-benar baru yang memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi dengan cara-cara baru (Inovasi Total) (Osborne & Brown, 2011).

Dalam pemikiran logika dominan layanan terhadap inovasi dalam layanan publik, pengguna layanan ditempatkan di pusat proses ini, bukan pembuat kebijakan atau profesional. (Gallouj, 2002) dan memiliki implikasi mendalam untuk pengelolaan proses seperti dalam hal bagaimana inovasi layanan publik diturunkan dan bagaimana risiko diatur dalam proses inovasi (Brown dan Osborne 2013; Osborne dan Brown 2011).

6. *Co-production*

Mayoritas literatur mencakup struktur konseptual dan terutama menitikberatkan pada menjelaskan serta menggambarkan peran pengguna layanan (Vargo & Lusch, 2017; Hardyman et al., 2015; Osborne et al., 2016), yakni dimensi *co-production* dan *co-creation* (Osborne et al., 2013) dan kompleksitas sistem layanan (Radnor et al., 2014). Dengan demikian, faktanya adalah bahwa kerangka kerja *service dominant logic* bertumpu pada basis empiris layanan sektor publik yang relatif lemah (Holttinen, 2010; Osborne et al., 2013, 2016). Akibatnya, kita masih tahu relatif sedikit tentang seberapa baik tesis *service dominant logic* relevan dengan pekerjaan sehari-hari yang dilakukan. Dengan kata lain, layanan sektor publik perlu dipelajari lebih empiris untuk memberikan pengetahuan tentang

potensi aktual *service dominant logic* (Hardyman et al., 2015; De Vries dan Nemec, 2013).

Salah satu alasan untuk hanya melibatkan staf adalah bahwa produksi bersama dalam layanan sektor publik terutama berfokus pada peran pengguna layanan, sedangkan peran aktor profesional memerlukan eksplorasi lebih lanjut (Hardyman et al., 2015; Osborne et al., 2016).

7. *Experience*

Kinerja layanan publik bukan semata-mata tentang desain efektifnya dalam kaitannya dengan tujuannya. etapi setidaknya, sama-sama tentang pengalaman subjektif dari layanan itu oleh penggunanya. Karena produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan dalam layanan, ini menyiratkan logika bisnis yang sama sekali berbeda bagi mereka dari produk manufaktur (Osborne et al., 2013; Edvardsson & Loson, 1996; Prahalad & Ramaswamy, 2004) Teori manajemen layanan membahas masalah kekhasan pengalaman layanan, sifat penyampaian layanan publik antarorganisasi dan sistemik serta masalah peran konsumen sebagai pembentuk, *coproducer* dan evaluator pengalaman layanan.

kinerja layanan diciptakan ketika harapan pengguna layanan kontradiksi dengan realitas pengalaman layanan mereka dan bahwa proses pemberian layanan adalah tentang transformasi pengetahuan menjadi pengalaman layanan seperti itu (Gebert et al., 2007; Muller dan Zenker, 2001). Ini berlaku untuk layanan publik seperti halnya untuk layanan

lainnya. Meskipun demikian, pembuat kebijakan publik dan manajer layanan publik telah bertahan dalam mencari rute desain produk menuju keberlanjutan melalui restrukturisasi berulang organisasi layanan publik atau melalui fokus pada spesifikasi teknis layanan publik, .

Sumber pengetahuan tersebut ada tiga pengetahuan teknis profesional layanan publik (Von Hippel, 1994), pengguna layanan dan pengetahuan kontekstual pemangku kepentingan. Model bisnis organisasi layanan publik yang berkelanjutan harus fokus pada bagaimana menangkap berbagai bentuk pengetahuan ini, menimbangnya satu sama lain dan mengubahnya menjadi hasil layanan bagi pengguna akhir mereka. Tugas ini telah dibuat lebih mudah dan lebih kompleks dengan munculnya teknologi digital. Ini menjanjikan akses yang lebih besar ke berbagai sumber pengetahuan yang lebih luas tetapi akses semacam itu juga merupakan tantangan dalam hal menyaring dan menimbang sumber-sumber informasi ini satu sama lain (Dunleavy et al., 2006).

Lusch dan Vargo (2006, 2014) berpendapat bahwa transformasi pengetahuan semacam itu sebenarnya adalah fitur yang menentukan dari model bisnis yang berkelanjutan di pasar mana pun, publik atau swasta, berbasis produk atau layanan. Model bisnis yang berkelanjutan dengan demikian tidak peduli dengan pengendalian biaya unit dan efisiensi internal dari proses produksi, melainkan dengan penerapan keterampilan khusus dan di mana pengetahuan adalah sumber daya mendasar. Dalam proses

ini, pengguna layanan selalu menjadi co-produser nilai, karena tidak ada nilai untuk layanan sampai layanan tersebut digunakan. Pengalaman dan persepsi sangat penting untuk nilai layanan.

Service-Dominant Logic (SDL) adalah konsep pemasaran yang menekankan pertukaran layanan antara produsen dan konsumen. Perbedaan konsep SDL antara sektor privat dan publik dapat dilihat dari fokus, pendekatan penyediaan layanan, dan orientasi sumber daya.

Di sektor privat, SDL memprioritaskan kepuasan pelanggan dan interaksi antara produsen dan konsumen sebagai landasan bisnis. Sementara di sektor publik, SDL lebih berkaitan dengan pelayanan yang sesuai dengan kebijakan pemerintah dan kebutuhan pengguna (Mardhiyah, 2013). Kemudian, dari segi pendekatan penyediaan layanan, layanan di sektor privat dianggap sebagai produk jadi yang disertifikasi oleh perusahaan untuk dijual kepada pelanggan. Sedangkan di sektor publik, layanan lebih berkaitan dengan proses yang dibuat untuk memberikan manfaat kepada pengguna (Mardhiyah, 2013).

Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada orientasi layanan, pendekatan penyediaan layanan, dan fokus pada kebijakan pemerintah di sektor publik, sementara di sektor privat lebih menekankan pada interaksi produsen dan konsumen serta kepuasan pelanggan.

2.5. Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah organisasi kesehatan fungsional dan pusat pengembangan kesehatan masyarakat, di mana selain memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu kepada masyarakat, puskesmas juga membina peran serta masyarakat. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya masing-masing. (Efrendi, 2009) Penyalenggaraan pelayanan kesehatan oleh puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh meliputi kuratif (Pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan)). Pelayanan ini berlaku bagi semua penduduk yang diberikan secara non diskriminatif.

Pelayanan kesehatan puskesmas bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi seluruh masyarakat agar tercipta derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Tirhono, 2005). Puskesmas berfungsi mendorong masyarakat menyelesaikan persoalan-persoalan mereka. Dalam hal ini, puskesmas memberikan petunjuk-petunjuk kepada masyarakat tentang cara-cara menggali dan menggunakan sarana yang ada secara tepat guna. Di sisi lain puskesmas juga berfungsi membina peran serta masyarakat untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat dan juga berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu serta menyeluruh.

Puskesmas memiliki peran vital sebagai institusi pelaksana teknis yang dituntut untuk memiliki kemampuan dan wawasan manajerial yang strategis kedepan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Konfigurasi peran tersebut di tunjukkan pada keikutsertaan dalam menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang terarah dan realistis, mekanisme tata laksana yang logis serta sistem evaluasi dan kontrol yang akurat.

Dalam upaya mencapai visi pembangunan kesehatan yakni terwujudnya kecamatan sehat menuju indonesia sehat, organisasi puskesmas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat, di mana keduanya merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Fokus pada kesehatan dikelompokkan menjadi dua yaitu upaya kesehatan wajib dan pengembangan kesehatan (Trihono, 2005). Yang pertama mengacu pada komitmen nasional, regional dan global, ini harus dilaksanakan oleh setiap puskesmas yang ada di indonesia yang meliputi promosi kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana serta upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular dan pengobatan (Trihono, 2005).

Mekanisme penilaian efektivitas penyelenggaraan kesehatan masyarakat dilakukan dengan akreditasi puskesmas, untuk pembinaan peningkatan mutu, kinerja melalui perbaikan berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu dll, untuk memenuhi standar

akreditasi yang ditetapkan peraturan perundang-undangan serta pedoman yang berlaku . Selain itu, akreditasi ini juga berfungsi sebagai upaya berkelanjutan dalam memperbaiki sistem pelayanan, kinerja yang berfokus pada kebutuhan masyarakat, keselamatan dan manajemen risiko. Adapun manfaat dari akreditasi puskesmas, antara lain :

1. Memberikan keunggulan kompetif
2. Memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan
3. Menjamin diselenggarakannya pelayanan kesehatan primer kepada penerima manfaat
4. Meningkatkan pendidikan pada staf fasilitas pelayanan kesehatan primer untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat
5. Meningkatkan pengelolaan risiko yang baik pada pelayanan pasien baik di puskesmas maupun fasilitas pelayanan kesehatan primer lainnya dan penyelenggaraan upaya puskesmas kepada masyarakat.
6. Membangun dan meningkatkan kerja tim antar staf fasilitas pelayanan kesehatan primer.
7. Meningkatkan rehabilitas dalam pelayanan, keterlibatan, dokumentasi dan konsistensi dalam bekerja
8. Meringankan keamanan dalam bekerja

Pada prinsipnya akreditasi dalam puskesmas menggunakan pendekatan keselamatan hak pasien dan keluarga, dengan tetap memperhatikan hak petugas pelayanan kesehatan, standar akreditasi ini digunakan, untuk menjamin agar semua pasien mendapatkan pelayanan dan informasi yang sebaik baiknya sesuai dengan kebutuhan kondisi pasien, yang adil dan merata.

2.6. Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan kalangan akademisi berkaitan dengan pelayanan publik yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, dimana penelitian-penelitian tersebut berupaya mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelayanan publik yang efektif melalui beragam pendekatan teoritis. Sebagaimana di uraikan pada tabel berikut :

Tabel. 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
1.	(Setiawan et al., 2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan	Hasil Penelitian Menunjukkan didapatkan determinan kepuasan pasien pada masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien	Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan layanan berbasis <i>service dominant logic</i> dapat menjadi	Kedua penelitian ini berfokus pada layanan kesehatan	Penelitian ini mencakup aspek yang lebih luas, aspek tersebut meliputi tujuh proposisi <i>service</i>

No.	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
	an Nasional (A: Systematic Review	umum terhadap mutu pelayanan.	alternatif strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan kesehatan		<i>dominant logic</i>
2.	(Naufal & Helen, 2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review	dimensi <i>Servqual</i> ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Penerapan teori <i>Servqual</i> menggunakan lima dimensi dapat dilakukan sebagai strategi peningkatan kepuasan pasien.	Pendekatan <i>service dominant logic</i> menyediakan alternatif strategis yang komprehensif dalam pengembangan layanan kesehatan	Penelitian ini juga berfokus pada pengembangan kualitas pelayanan kesehatan	Penelitian sebelumnya mengacu pada konsep <i>servqual</i> dalam kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan sedangkan penelitian ini menggunakan konsep <i>service dominant logic</i> dalam pengembangan pelayanan kesehatan

No.	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
3.	Chairun (Putri & Handaruan, 2023) Peran Pemerintah Dalam Membentengi Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan	keberhasilan pemerintah diukur dari kemampuannya memberikan pelayanan dan pemberdayaan yang efektif kepada masyarakat. Pelayanan ini mencakup penyediaan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, terkadang masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan pemerintah karena kurangnya kualitas yang optimal. Kekurangan ini dianggap sebagai penyebab kegagalan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanannya, karena ketidakpuasan masyarakat akibat pelayanan yang dianggap kurang memadai. Oleh	Pendekatan pengembangan layanan kesehatan berbasis service dominant logic memberikan alternatif strategis pemerintah dalam meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal.	Kesamaan penelitian ini dan sebelumnya berfokus pada pemberian layanan dan pemberdayaan dalam menciptakan layanan kesehatan yang efektif	Penelitian sebelumnya berfokus pada kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan dan pemberdayaan yang efektif sedangkan penelitian ini mendeskripsikan konsep service dominant logic dalam pengembangan layanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan

No.	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		<p>karena itu, sebagai entitas yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, pemerintah perlu mengatasi dan memperbaiki berbagai masalah terkait pelayanan, termasuk di bidang kesehatan yang masih mengalami kelemahan di lapangan.</p>			
4.	<p>(Ningrum & Oktariyanda, 2023) Kualitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas kepadangan Kabupaten Sidoarjo</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan baik dan memuaskan. Aspek yang menunjang kualitas pelayanan adalah pelayanan medik, keamanan, akses, transparansi informasi, kesetaraan, iuran biaya, dan kualitas antar bagian. Sedangkan aspek yang perlu ditingkatkan adalah sarana prasarana,</p>	<p>Melalui pengembangan layanan kesehatan berbasis service dominant logic dapat menjadi langkah strategis dalam mewujudkan layanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan</p>	<p>Berfokus pada peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas</p>	<p>Penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas layanan pasien penyelenggara badan jaminan sosial, sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana pengembangan layanan kesehatan dapat</p>

No.	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		karyawan, pelayanan administrasi serta aspek kepercayaan. Saran			diselenggarakan secara efektif dan berkelanjutan.
5.	(Arief dkk, 2023) Dampak Kebijakan Akreditasi Puskesmas dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan	Studi ini menemukan bahwa kebijakan akreditasi puskesmas yang dilakukan mendorong pergeseran nilai dan norma pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, yaitu perubahan dari barang publik menjadi barang privat. Logika pengelolaan yang lebih cenderung private-like-oriented, menempatkan masyarakat sebagai konsumen dibanding sebagai warga negara, belum maksimalnya peran aktif masyarakat memunculkan isu kesenjangan dalam upaya negara menjamin	Service dominant logic menyediakan konsep penyelenggaraan pelayanan kesehatan di arahkan pada <i>relationship</i> yang melibatkan seluruh komponen dalam pengembangan layanan bukan pada pelayanan yang bersifat transaksional sebagaimana paradigma NPM.	Penelitian Ini memiliki relevansi yang sangat dengan dengan penelitian sebelumnya, dimana penelitian sebelumnya menjelaskan bagaimana akreditasi puskesmas menunjukkan kesan negatif	Penelitian ini berfokus pada pengembangan pelayanan berbasis service dominant logic sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada dampak kebijakan akreditasi puskesmas dalam meningkatkan layanan kesehatan

No.	Judul/Tahun	Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		hak masyarakat sebagai warga negara.			

2.7. Kerangka Pikir

New Public Governance menjadi paradigma yang diyakini dapat menciptakan kerangka kerja administrasi publik yang efektif, di mana pemerintah memfasilitasi keterlibatan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara holistik dan terintegrasi. salah satunya ialah melalui konsep *service dominant logic*. Konsep ini merupakan alternatif strategis untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan berkelanjutan, dimana pendekatan ini menawarkan kerangka kerja pelayanan berbasis keterlibatan pengguna layanan dalam pengembangan layanan publik. Melalui tujuh proposisi yaitu, *system, embed, relationship, value, innovation, co-production dan experience*.

Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana pengembangan layanan kesehatan berdasarkan tujuh proposisi tersebut sehingga output penelitian ini akan menjelaskan pengembangan pelayanan kesehatan berbasis *service dominant logic* di puskesmas tamalanrea kota makassar. Mengingat pelayanan kesehatan merupakan hal yang krusial dan membutuhkan kerangka kerja yang proaktif dalam menghadapi kompleksitas penyelenggaraan layanan kesehatan yang efektif dan

berkelanjutan/ Untuk memperjelas alur kerangka pikir pada penelitian ini dapat dilihat dari skema berikut :

Gambar 2.1. Kerangka Pikir

