

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul Kota Metro

Tri Widodo

STISIPOL Dharma Wacana Metro
triwido516@gmail.com

Diterima: 29-03-2020, Disetujui: 10-05-2020, Dipublikasikan: 22-07-2020

Abstract: *Discrimination in services often arises because perceptions of rights and obligations between service providers and users have not yet reached a common ground. For example the right for each service user to get fair and friendly treatment from service providers. Instead, it is the service user who must be friendly to the service provider so that his affairs become fast and smooth. Of the various types of public services provided by the government, including health services at the Sumpersari Bantul Inpatient Health Center in Metro Selatan Sub-District Metro City. This research will try to find out complaints made by patients or community users of Inpatient Health Centers related to service problems by nursing staff, facilities and facilities available at the Inpatient Health Centers. The results of the study showed that the services provided by the Inpatient Health Center were already good and in accordance with the wishes of the patients, although there were still a number of complaints that needed to be addressed by the Sumpersari Bantul Inpatient Health Center.*

Keywords: *Public Service, Quality of Service, the Health Service*

Abstrak: Diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan. Sebaliknya, justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar. Dari berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah, diantaranya adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul Kecamatan Metro Selatan Kota Metro. Penelitian ini akan berusaha mengetahui keluhan yang disampaikan pasien atau masyarakat pengguna Puskesmas Rawat Inap terkait dengan masalah pelayanan oleh tenaga keperawatan, sarana dan fasilitas yang ada di Puskesmas Rawat Inap tersebut. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap tersebut sudah baik dan sesuai dengan keinginan pasien, meskipun masih ada beberapa keluhan yang perlu menjadi perhatian Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan.

Pendahuluan

Diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya saja adalah hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan. Hak tersebut jarang sekali dipenuhi bahkan

menjadi hal yang sebaliknya, yaitu justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar.¹

Dari berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah diantaranya adalah pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan yang ada di kota Metro khususnya di Kecamatan Metro Selatan terdiri atas satu unit Puskesmas Rawat Inap, dua unit Puskesmas Pembantu, dan 4 unit Pos Kesehatan Keluarga. Secara umum pelayanan Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Metro Selatan terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik atau pelayanan medik lainnya.

Penelitian ini akan berusaha mengidentifikasi dan mengetahui keluhan yang disampaikan pasien atau pengguna rawat inap terkait dengan masalah pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan pasien misalnya perawat tidak ramah, sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di Puskesmas Rawat Inap tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul Kecamatan Metro Selatan Kota Metro? Tujuan penelitian ini adalah : Mendapatkan gambaran mengenai konsep, teori dan model keadaan riil seperti apa kualitas pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul Kecamatan Metro Selatan secara cermat.

Metode

Metode yang digunakan adalah kualitatif. Penekanan dalam metode ini adalah menjelaskan secara terperinci jalan cerita, kronologis yang hasil akhirnya dapat memberikan rekomendasi kepada pelaksana pelayanan. Dengan metode kualitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumen.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap masyarakat pengguna atau pasien. Penilaian pasien melalui fokus penelitian yang meliputi: 1) Bukti Fisik (tangibles), 2) Keandalan (reliability), 3) Daya Tanggap (responsiveness), 4) Jaminan (assurance), dan 5) Empati (empaty),

Hasil dan Pembahasan

Kualitas menurut pendapat Moeliono dinyatakan bahwa: “Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf kepandaian atau kecakapan dan sebagainya”.² Pengertian kualitas juga diartikan oleh Djajuli, dalam penelitian *Total Quality Service* bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:³

- a. Kesesuaian dengan dengan kecocokan/tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian

¹ Maria Lauranti and Eka Afrina Djamhari, ‘Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional Yang Non-Diskriminatif’, 2018.

² Astadi Pangarso, Fardani Fajar Firdaus, and Nadya K Moeliono, ‘Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia Dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12.1 (2016).

³ Didi Djajuli, ‘TOTAL QUALITY SERVICE’, *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5.4 (2019), 71–78.

- c. Perbaiki / penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa⁴. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Menurut Potter⁵ dikemukakan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain:

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.⁶ Menurut Azwar pengelolaan program kerja Puskesmas berpedoman pada empat azas pokok, yakni; 1) Azas pertanggung jawaban wilayah. 2) Azas peran serta masyarakat. 3) Azas keterpaduan. 4) Azas rujukan.⁷

⁴ K Kiran and Singh Diljit, 'Antecedents of Customer Loyalty: Does Service Quality Suffice?', *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16.2 (2017), 95–113.

⁵ Dodi Asyadi, Tri Widodo, and Sigit Setioko, 'Kualitas Pelayanan Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana Kabupaten Lampung Timur', *Wacana Publik*, 12.01 (2018).

⁶ Aida Andriani, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi', *Jurnal Endurance*, 2.1 (2017), 45–52.

⁷ Sri Handayani, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno', *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14.1 (2016), 42–48.

Kualitas pelayanan (*service quality*) hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (sektor privat). Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (*customer oriented*), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia. Pemerintah dapat berperan dalam memperbaiki atau memperluas pelayanan kesehatan dengan berbagai cara, antara lain dengan memperluas sistem dan arus informasi sehingga mampu untuk menangkap kecenderungan problem kesehatan dalam masyarakat untuk membangun prioritas kebijakan. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul, dapat dilihat melalui hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dari informan dalam penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian.

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*) berkaitan dengan hal yang bisa terjamah, nyata, yang meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil antara lain berupa: gedung, ruang tunggu, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan, kebersihan ruang perawatan, fasilitas, serta bentuk layanan.⁸ Dari hasil observasi di lapangan, wawancara dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa sarana fisik yang berupa bangunan atau gedung Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul terletak di lokasi yang strategis, mudah dijangkau dengan berbagai sarana transportasi, hal ini sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan salah satunya adalah : Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan sarana teknologi, komunikasi dan informatika.

Manurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat kesehatan Masyarakat, persyaratan lokasi Puskesmas butir B, yaitu : Aksesibilitas untuk jalur transportasi. Puskesmas didirikan di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat diakses dengan mudah menggunakan transportasi umum. Tersedia jalur untuk pejalan kaki dan jalur-jalur yang aksesibel untuk penyandang disabilitas. Lokasi Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul telah memenuhi persyaratan tersebut.

2. Keandalan (*reliabilitas*)

Keandalan (*Reliabilitas*), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan⁹, seperti : Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera, akurat, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dari hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik oleh dokter maupun tenaga perawat sudah cukup baik, karena itu menjadi tanggungjawab dari petugas. Hal ini dibuktikan dengan kesiapan para petugas bila dibutuhkan sewaktu-waktu oleh pasien. Pelayanan yang cepat, tepat waktu, responsiv,

⁸ Ganang Setianto and Sri Wartini, 'Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen', *Management Analysis Journal*, 6.4 (2017), 367-76.

⁹ Yulius Amisim, 'PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PAPUA CABANG SURABAYA' (Universitas Katolik Darma Cendika, 2018).

dan manusiawi menjadi acuan bagi petugas, sehingga masyarakat menjadi termotivasi untuk berobat di Puskesmas bila menderita penyakit.

Seperti kita ketahui bahwa kedatangan pasien itu tidak dapat diperkirakan kapan waktunya, mereka bisa datang setiap saat, untuk itu petugas juga harus siap dan siaga setiap hari. Jasa pelayanan sudah diberikan kepada pasien atau kepada masyarakat pengguna Puskesmas Rawat Inap, antara lain jasa perawatan, jasa visit dokter yang dilaksanakan rutin setiap hari dengan waktu yang sudah ditentukan yaitu pukul 07.30.

Jasa ambulan dan sebagainya, yang semua itu dapat dimanfaatkan oleh pasien, sehingga lebih efektif dan efisien baik bagi pasien maupun dari pihak Puskesmas. Misalnya ada pasien yang sudah dirawat beberapa hari tetapi belum ada perubahan membaik, maka Puskesmas akan mengirim pasien tersebut ke Rumah Sakit atas persetujuan keluarga pasien, untuk mengantarkan pasien tersebut Puskesmas sudah menyediakan kendaraan ambulans, sehingga pasien tidak perlu repot mencari kendaraan lagi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*), pertanggungjawaban atau rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan¹⁰, yang meliputi : Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, memberikan informasi yang jelas, tidak lama menunggu, kesanggupan melakukan tindakan medis, bersedia mendengarkan keluhan kesah pasien.

Hasil observasi dapat dianalisis bahwa petugas walaupun sesibuk apapun sanggup melayani pasien. Hal ini dibuktikan dengan kesigapan petugas dalam melayani pasien ketika terjadi Kejadian Luar Biasa (KLB), misalnya ketika wabah penyakit Demam Berdarah menyerang kota Metro, banyak pasien yang harus ditangani, karena Rumah Sakit tidak mampu menampung pasien, sehingga pasien dari Rumah Sakit harus di rawat di Puskesmas, hal itu masih bisa tertangani oleh petugas Puskesmas, walaupun itu tidak selalu terjadi. Selain itu banyaknya pasien yang tidak menentu kadang-kadang banyak, kadang-kadang sedikit sehingga semuanya dapat terlayani dengan baik. Jumlah tenaga perawat yang memadai juga mendukung dalam pelayanan. Itu sebabnya pelayanan cepat dapat di laksanakan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumpangsari Bantul.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*Assurance*), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, yang meliputi: pengetahuan, sopan santun (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), kepercayaan, reputasi.¹¹

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa tenaga perawat yang ada di Puskesmas Rawat Inap Sumpangsari Bantul sudah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai antara lain pendidikan Diploma Keperawatan, kebidanan dan tenaga dokter, yang terampil dalam menangani pasien. Jumlah tenaga perawat yang ada sudah memadai, tidak ada kekurangan tenaga, komunikasi dengan pasien juga baik, pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Disamping itu mereka melayani pasien dengan sopan santun dan ramah tamah. Dengan

¹⁰ Christian Siuwandy Bu'ulolo and others, 'Pengaruh Daya Tanggap Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di RSU Royal Prima Medan', *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1.1 (2019), 18-22.

¹¹ Meita Veruswati and Al Asyary, 'Enrollment on Integration Process of National Health Assurance in Indonesia', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 11.2 (2017).

demikian pasien menjadi aman dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul.

5. Empati (*empaty*)

Empati (*Empaty*), perhatian perorangan pada pelanggan¹², antara lain : kemudahan melakukan komunikasi dengan baik, mengenal dan memahami pasien dengan baik. Dari hasil observasi dapat dianalisis bahwa pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul memperlakukan semua pasien sama atau perlakuan terhadap pasien sama, tanpa membedakan status atau golongan.

Pasien yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Kemudian untuk fasilitas dan ruangan juga sama, tidak ada pasien di kelas VIP, kelas I kelas II dan kelas III, dan kalau ada pasien yang minta untuk mendapatkan perlakuan khusus maka akan dirujuk ke Rumah Sakit. Pasien juga tidak dibedakan fasilitas yang ada di Puskesmas, karena di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul memang tidak ada fasilitas yang membedakan pasien.

Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul dalam memberikan pelayanan juga sudah sesuai dengan keinginan pasien, petugasnya ramah-ramah dan mudah untuk berkomunikasi. Terbukti pasien yang datang berobat tidak hanya datang dari lingkungan Puskesmas saja, tetapi ada yang datang dari luar Kecamatan Metro Selatan, bahkan ada yang datang dari luar Kota Metro, misalnya dari Lampung Tengah, Lampung Timur dan bahkan dari Lampung Selatan. Mereka mengatakan bahwa berobat di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul pelayanannya bagus, mudah dan ramah.

Kesimpulan

Berangkat dari keseluruhan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul sudah baik dan memuaskan, hal ini berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, dengan hasil sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangible*), berupa gedung, fasilitas, perlengkapan, bentuk layanan sudah baik dan dapat dimanfaatkan oleh pasien dengan baik dan dipergunakan sebagai tempat berobat tingkat pertama, juga sebagai tempat berkonsultasi kesehatan dengan dokter dan tenaga medis lainnya.
- b. Keandalan (*reliability*), kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik dan benar. Pasien di berikan pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, sehingga pasien tidak menjadi terlantar. Sikap yang sopan dan ramah dari petugas juga menjadi motivasi pasien untuk berobat di Puskesmas Rawat Inap, hal ini dibuktikan dengan banyaknya pasien yang berasal dari luar kota Metro.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), terhadap pasien diberikan dengan baik. Tindakan cepat dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terutama petugas piket atau jaga , pasien tidak dibiarkan menunggu lama sehingga pasien dapat menerima pelayanan dengan segera, cepat dan akurat, informasi yang jelas juga sudah diberikan kepada pasien, petugas dalam menerima keluhan kesah dari pasien juga ditanggapi

¹² Ridha Aulia and others, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin', *Dentino*, 2.1 (2017), 95–100.

- dengan baik, sehingga pasien termotivasi untuk mendatangi Puskesmas tidak hanya sekedar untuk berobat, tetapi untuk berkonsultasi tentang kesehatan.
- d. Jaminan (*assurance*), yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumpangsari Bantul juga sudah baik, hal ini dibuktikan dengan latar belakang pendidikan tenaga keperawatan yang rata-rata lulusan dari Diploma Tiga (D3) Keperawatan yang menjadikan mereka lebih terampil dan berpengalaman, sehingga pasien menjadi lebih yakin dengan pelayanan yang diberikan.
 - e. Empati (*empathy*), perhatian yang diberikan oleh tenaga medis terhadap pasien juga sudah baik dan memuaskan, hal ini dibuktikan dengan adanya perlakuan yang sama terhadap pasien yang satu dengan yang lain tanpa membedakan golongan, suku, ras dan agama. Petugas juga dapat mengenal pasien dengan lebih dekat, sehingga dengan kedekatan tersebut pasien tanpa ragu-ragu dan lebih terbuka untuk berkonsultasi tentang penyakit yang dideritanya. Terwujudnya kualitas pelayanan yang baik tidak terlepas dari dukungan masyarakat dan berbagai pihak yang berhubungan dengan penyelenggara pelayanan tersebut.

Ada beberapa hal atau kelemahan yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Sumpangsari Bantul, yakni, sarana dan prasarana fisik, yaitu tempat parkir yang kurang luas yang selama ini kendaraan parkir di pinggir jalan, perlu dibuatkan tempat parkir yang luas, baik dan aman, dan dijaga oleh petugas parkir, sehingga pasien dapat berobat dengan perasaan nyaman dan tidak was-was karena kendaraannya sudah ditempatkan di tempat yang aman dan dijaga oleh petugas parkir. Kepada petugas yang mendapatkan jadwal piket agar lebih meningkatkan disiplin dan terampil dalam memberikan pelayanan serta lebih tanggap dalam menjalankan kewajibannya, sehingga pasien datang sewaktu-waktu dapat dilayani dengan baik, dan tidak perlu menunggu waktu pagi untuk memperoleh pelayanan.

Daftar Pustaka

- Amisim, Yulius, 'PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PAPUA CABANG SURABAYA' (Universitas Katolik Darma Cendika, 2018)
- Andriani, Aida, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi', *Jurnal Endurance*, 2.1 (2017), 45–52
- Asyadi, Dodi, Tri Widodo, and Sigit Setioko, 'Kualitas Pelayanan Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukadana Kabupaten Lampung Timur', *Wacana Publik*, 12.01 (2018)
- Aulia, Ridha, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, and Isnur Hatta, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin', *Dentino*, 2.1 (2017), 95–100
- Bu'ulolo, Christian Siuwandy, Edlin Edlin, Tan Suyono, and Ermi Girsang, 'Pengaruh Daya Tanggap Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di RSUD Royal Prima Medan', *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1.1 (2019), 18–22

- Djadjuli, Didi, 'TOTAL QUALITY SERVICE', *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5.4 (2019), 71–78
- Handayani, Sri, 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno', *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14.1 (2016), 42–48
- Kiran, K, and Singh Diljit, 'Antecedents of Customer Loyalty: Does Service Quality Suffice?', *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16.2 (2017), 95–113
- Lauranti, Maria, and Eka Afrina Djamhari, 'Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional Yang Non-Diskriminatif', 2018
- Pangarso, Astadi, Fardani Fajar Firdaus, and Nadya K Moeliono, 'Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia Dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12.1 (2016)
- Setianto, Ganang, and Sri Wartini, 'Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen', *Management Analysis Journal*, 6.4 (2017), 367–76
- Veruswati, Meita, and Al Asyary, 'Enrollment on Integration Process of National Health Assurance in Indonesia', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 11.2 (2017)