

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO KABUPATEN SRAGEN

Oleh : Sudaryanto

ABSTRACT

Hospital is a means for providing health service in order to increase the degree of community health which is needed by all community layers. That is why hospital is demanded should be able to increase its service quality. This research was intended to analyse the quality of service provided by the hospital studied from selected five indicators. is health service user. Patient entitles to have prime service which accords to the main objective of public service itself. Descriptive qualitative research type was used in this study. Respondents were selected on the basis of accidental sampling. The respondents were selected without list of population; the respondents might be medical doctor, nurse, clerical, or patient. Interview and document study were used for collecting the needed data. Interactive analysis model consisting of three elements i.e. data reduction, data display, and verification and conclusion drawing was used to analyse the data. Research finding indicated that quality of health care service for nonhospitalized patient treatment in dr. Soehadi Prijonegoro Regional General Hospital in Sragen Regency according to five selected indicators using in this study had already met the need and patient' expectation. Of five selected indicators had been able to fulfilled patient' need. Five indicators needed by the patient mentioned include: building, means of health services, supporting medical kits, sufficient employees, dependability and ability in serving the patient, certainty of health service, administrative certainty in health service, fast responsibility in serving patient' need, hospitality and politeness, health service guarantee and administrative service, empathetic understanding, and heartly in serving. All of these gave trust to patient to have further treatment in Regional General Hospital of dr. Soehadi Prijonegoro.

Key words: Quality of health service; health care; nonhospitalized patient treatment;

Pendahuluan

Sejak diberlakukannya UU Pemerintah Daerah No.32 tahun 2004 dan perubahan menjadi UU Pemerintah Daerah No.23 tahun 2014, Pemerintah Daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik sebaik mungkin kepada masyarakat, begitu pula termasuk Rumah Sakit. Pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sudah sewajarnya diberikan secara berkualitas, ini sesuai dengan undang-undang nomor 71 tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional.

Dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat, pemerintah daerah idealnya memang harus menciptakan pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya pelayanan yang betul-betul mencapai kualitas yang diharapkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pada saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat

yang disampaikan melalui media online atau media lainnya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan karena fungsi utama dari aparaturnya pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (<http://www.gresnews.com/berita/sosial/140205-pengawasan-pemerintah-lemah-dan-bpjs-kesehatan-berdampak-pada-buruknya-pelayanan-kesehatan-di-rs>).

Setiap warga negara berharap bahwa pelayanan publik dapat melayani mereka dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Lewis dan Gilman (2005:22).

Sebagai upaya dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini untuk meningkatkan kinerja Rumah Sakit harus didukung dan di dorong dengan akreditasi berjenjang dan standar pelayanan kesehatan. Untuk itu sebagai barometer dalam mengetahui indikator kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Sragen sebagai birokrasi publik mengambil kebijakan dengan ditetapkannya Keputusan Bupati No.5 tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan.

RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen merupakan rumah sakit dengan type B yang mempunyai fasilitas peralatan penunjang medis paling lengkap di Kabupaten Sragen, hal ini berdampak pada meningkatnya jumlah pasien rawat jalan di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen (Sumber: Bagian Rekam Medis RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen).

Mengacu pada paparan diatas, maka tulisan ini akan mengeksplorasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan bahwa:

“Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ahmad Batinggi (1998:21) membagi tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

- 1). Layanan dengan lisan
- 2). Layanan dengan tulisan
- 3) Layanan dengan perbuatan

Sementara itu, konsep tentang Pelayanan Publik di dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
2. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
3. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
4. Publik berarti orang banyak (umum).

Pengertian pelayanan publik menurut A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Inu Kencana Syafi’ie, dkk (1999:18) publik yaitu: “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Jenis-jenis Pelayanan Publik, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan;
- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan;

- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi. (Saefullah, 1999:7-8).

Standar Pelayanan Publik. Masyarakat merupakan pihak yang ingin memperoleh suatu pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan menurut A.S. Moenir (2000:41-44) sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dan tanpa berbelit-belit.
- b. Memeroleh pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib tanpa pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah hendaknya adanya pemberitahuan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) menggunakan ukuran *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat;
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. *Assurance* atau kepastian; mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. (Tjiptono 2003).
5. *Emphaty* atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Metode penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tempat penelitian mengambil lokasi di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen Penentuan informan menggunakan teknik Sampling *purposive*. Adapun informannya adalah sebagai berikut : Dokter, Paramedis,

Tenaga Administrasi dan beberapa pasien, atau keluarga pasien Teknik analisis data yang digunakan dengan model analisis interaktif

Bukti Fisik (*Tangible*). Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Sehubungan dengan hal ini tentunya pasien mempunyai harapan terhadap penampilan tampilan gedung pelayanan, seragam dokter serta staf rumah sakit, serta fasilitas penunjang medis yang canggih sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan ke pasien secara maksimal.

Hasil wawancara dengan informan sebagai berikut:

Setiap pemberi layanan sudah seharusnya mempunyai berbagai fasilitas dalam penunjang kegiatan pelayanan, pelayanan rawat jalan poliklinik di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen per 1 Januari 2015 sudah menempati gedung yang baru dan sudah terintegrasi dengan semua fasilitas poliklinik ada di lantai yang sama, sehingga sudah representatif, walaupun penunjang medis seperti laboratorium hanya baru pengambilan spesimen saja, akan tetapi pasien tidak di bingungkan kesana-kemari karena semua spesimen sudah dijalankan petugas dari rumah sakit". (dr. Finuril Hidayati, MPH, Kabid Pelayanan, tanggal 04 Agustus 2015).

Untuk fasilitas gedung sudah bagus dibuktikan dengan gedung yang memang baru dan baru dioperasikan pada tanggal 1 Januari 2015, begitu juga sarana dan prasarana yang ada sudah terbilang bagus, hanya saja masih adanya kekurangan kursi tunggu yang pada saat-saat tertentu memang penuh pasien.

Ruangan untuk pelayanan kesehatan atau poliklinik terdiri dari dua sisi, yaitu sisi timur terdiri dari poliklinik jantung, orthopedi, urologi, ok minor, bedah umum, kebidanan dan kandungan, tht, kulit dan kelamin, oncologi. Sedangkan disisi barat terdiri dari poliklinik anak, syaraf, umum, penyakit dalam, mata, paru, gigi dan mulut. Pada poliklinik tersebut kesemuanya dilengkapi dengan fasilitas sarana dan prasarana yang baik, diantaranya kursi tunggu yang nyaman serta lampu penerangan yang cukup, ruangan yang bersih dan di dalam poliklinik terdapat AC (Air Conditioner).

Dari sisi tempat pendaftaran juga sudah representatif, hal ini ditandai bahwa pada saat pendaftaran antara petugas dengan pasien tidak ada sekat apapun, hanya meja dan komputer dimana petugas dengan pasien lebih leluasa dan terbuka dalam melakukan komunikasi.

Kehandalan (*Reliability*). Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen pada masyarakat adalah Kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan kesehatan pada masyarakat sesuai dengan aturan yang ada.

Sehubungan dengan aspek Kehandalan, tentunya Pasien mempunyai harapan pihak rumah sakit bersama staf medisnya handal dan mampu dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat. Bentuk pelayanan yang berkaitan dengan *Reliability* atau kehandalan, yaitu: selain kehandalan para medis yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan juga kehandalan dalam pelayanan apotik rumah sakit khususnya rawat jalan yang berkaitan dengan proses pemberian obat.

Mengenai Kehandalan di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen idealnya juga harus memenuhi beberapa kriteria yang dapat menunjang pelayanan kesehatan ke masyarakat. Sesuai dengan misi RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen yaitu menyelenggarakan pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, ini artinya bahwa RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen harus memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat dari pertama datang sampai mendapatkan pelayanan kesehatan di poliklinik maupun penunjang medis tidak ada halangan suatu apapun.

Namun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa yang memang perlu diperhatikan diantaranya:

- a. Masih adanya salah menaruh status pasien yang seharusnya diperiksa di poliklinik jantung di taruh di poliklinik kandungan (wawancara dengan Bapak.Suaharto pasien poliklinik jantung tanggal 15 Agustus 2015).
- b. Kurangnya petugas di apotek rawat jalan, sehingga mengakibatkan penumpukan pada saat pengambilan obat. (wawancara dengan Bapak Midiyanto tanggal 20 Agustus 2015).

Berdasarkan temuan lapangan diatas, bahwa RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen perlu adanya peringatan pada petugas agar lebih cermat dalam melayani pasien khususnya dalam hal suplay status pasien ke poliklinik sehingga tidak terjadi kesalahan dan untuk antrian di apotek memang perlu adanya penambahan tenaga, ini dikarenakan antara jumlah pasien dengan pelayan memang kurang seimbang.

Protap pelayanan kesehatan di poliklinik RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen belum semua diketahui oleh masyarakat umum, pada dasarnya pasien percaya dan menerima setiap pelayanan kesehatan yang diberikan pada mereka, pasien mungkin tidak begitu memperhatikan setiap prosedur tetap pelayanan kesehatan yang ada di RSUD

dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, yang terpenting adalah wujud pelayanan kesehatan dan kemampuan dari para pegawai atau petugasnya.

Daya tanggap (*Responsiveness*). Dimensi ini berhubungan dengan interaksi antara pegawai atau petugas dengan pasien atau antar sesama petugas di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif dengan pasien ini sangatlah penting, karena akan menanamkan rasa kepercayaan pasien ke RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.

Sikap yang tanggap atau *responsiveness* terhadap pasien di rawat jalan RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen ini merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang bisa dilihat pada sikap yang di tunjukkan oleh pegawai atau petugas kepada pasien selama melayani. Kemudian saluran komunikasi yang terjalin antara petugas dan pasien serta segala bentuk interaksi yang tampak dari pegawai atau petugas selama melayani. Yang bisa menilai dan merasakan adalah pasien itu sendiri, sehingga apabila dari awal pendaftaran para pegawai atau petugas sudah tidak ramah, maka pasien sendiri juga akan kecewa dengan pelayanan yang tidak ramah. Berikut hasil wawancara dengan informan yaitu:

Sebelum dokter melakukan pemeriksaan terhadap pasien, petugas atau perawat disana sudah sigap dengan memanggil pasien satu-persatu untuk di lakukan pemeriksaan awal yaitu memeriksa tensi (tekanan darah) dan mencatat di status (kartu control) (Bapak.Sutoyo, wawancara tanggal:15 Agustus 2015).

Jaminan (*Assurance*). Rumah sakit sebagai pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien sudah semestinya membuat pola pelayanan yang aman bagi pasien dan pengunjung, karena suatu penilaian kualitas pelayanan akan dinilai dari aspek ini, ketika orang berobat ke rumah sakit tujuan utamanya adalah sembuh, banyak faktor yang bisa mempengaruhi dari kesembuhan itu sendiri diantaranya obat, ketika orang berobat ke rumah sakit tentunya mereka akan mendapatkan obat yang aman demi kesembuhan mereka. Berikut hasil wawancara dengan informan yaitu:

Kami petugas yang berada di poliklinik sudah berusaha sesuai dengan kemampuan kami dalam melayani pasien, dari terapi pasien sampai pemberian obat yang dilakukan dokter. (Sdri.Anis Rinawati, wawancara 13 Agustus 2015).

Disamping keamanan dari segi pelayanan kesehatan, RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen juga memberikan rasa aman pada para pasien utamanya dan pengunjung pada umumnya dari rasa aman oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, salah satunya

dengan adanya petugas keamanan(Satpam) yang senantiasa berkeliling dalam menjaga keamanan RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan ke pasien, di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen ada berbagai jenis pelayanan atau tindakan, dari jenis pelayanan atau tindakan tersebut sudah di buat peraturan Bupati yang mengatur tentang tarif masing-masing tindakan, peraturan ini disebut tarif pelayanan.

Empati (*emphaty*). Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh petugas atau pegawai kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di bidang kesehatan.

Memahami serta memenuhi kepuasan pasien merupakan salah satu tugas dan tanggungjawab dari petugas atau pegawai RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen, dalam memenuhi dan memahami keinginan pasien, hal ini diperlukan nilai-nilai kejujuran, kesabaran, kesopanan dari petugas yang bertugas. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien merasa terbantu dan difasilitasi apa yang menjadi tujuan mereka yaitu kesembuhan.

Hasil wawancara dengan informasn sebagai berikut:

Saya berobat di RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen sudah beberapa kali, disini mulai dari pendaftaran sampai dengan pelayanan di poliklinik perawatnya semua baik, sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan ke saya, hanya yang menjadi masukan saya untuk RSUD dr.Soehadi Prijonegoro Kabupaten Sragen yaitu untuk pegawai di apotek rawat jalan untuk di tambah pegawainya, karena yang membuat lama itu ada di pengambilan obat di apotek rawat jalan. (Ibu Fauziah, wawancara 20 Agustus 2015).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pasien rawat jalan yang didasarkan dari lima dimensi kualitas pelayanan dianggap sudah memenuhi kebutuhan pasien. Penumpukan pasien terjadi pada saat menunggu untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, ini terjadi dikarenakan tingkat kedatangan dokter di poliklinik agak terlambat, inilah penyebab penumpukan pasien terjadi, sehingga direkomendasikan bahwa dokter bisa datang lebih awal seperti yang di yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP).

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan. 1996.
- Agus Dwiyanto, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- A.S. Moenir 2000, *Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia Jakarta: Bumi Aksara
- Batinggi, Ahmad (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Fandi Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi, Edisi 8, Jilid I*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Hamidi. (2005). *Metode penelitian kualitatif: aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian*. Malang: UMM Pres.
- Ibrahim, Y. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Islamy, M.Irfan, 2001, *Prinsip-prinsip Kebijakan Negara*, Bumi.
- Kotler, P. & Clarke, R.N *Marketing for health care for organizations*. New jersey: Englewood Cliffs, : Prentice-Hall, 1987.
- Lexy J. Moeleong, 1990, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, Bandung
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public*
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Masri Singarimbun, 2011, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, : Jakarta
- Mariyati Sukarni. 1994. *Kesehatan Keluarga dan Lingkungan*. Yogyakarta: Kanisius
- Notoatmojo, Soekidjo, 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Pasolong, Harbani 2007. *Teori Administrasi Publik*, CV. Alfabeta Makasar
- Prof. DR. Azrul Anwar M.P.H, Edisi Ketiga, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Prof. J. Supranto, M.A., APU, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta

- Ratminto & atik Septi Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Soekidjo Notoatmodjo. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syafi'i, Inu Kencana, *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: PT. Pertja, 1999
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Sutopo.J, 1998, *Pengantar Penelitian Kualitatif*, Pusat Penelitian UNS
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Siagian, S.P., 1983, *Organisasi, Aministrasi dan Perilaku Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press
- Wiyono, Djoko 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press
- <https://pertarunganhidup.wordpress.com/2012/04/10/faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-kualitas-pelayanan-kesehatan-pada-pasien-jamkesmas-di-puskesmas-tadang-palie-kecamatan-cempa-kabupaten-pinrang-tahun-2010/>
- <http://peterpaper.blogspot.com/2010/04/pelayanan-kesehatan-1.html>
- <http://pubon.blogspot.com/2013/02/pengertian-postpositivisme.html>
- <http://skripsimahasiswa.blogspot.com/2010/11/teknik-analisis-data.html?1>