

## **Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021**

### *Outpatient Service Quality at RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Regency in 2021*

**Muhamad Mustofa Azis<sup>1</sup>, Dr. Joko Pramono<sup>2</sup>, Sri Riris Sugiyarti<sup>3</sup>**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
[special.corps98@gmail.com](mailto:special.corps98@gmail.com)

#### **Abstrak**

Sering kali rumah sakit dihadapi masalah perihal belum mampunya memberikan pelayanan seperti yang diharapkan. Beberapa masyarakat masih saja mengeluhkan pelayanan yang mereka terima dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit, tanpa kecuali dalam hal pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan objek penelitian adalah instalasi rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Sumber data primer dan sekunder dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi serta dokumentasi. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif untuk mendapatkan jawaban dari perumusan masalah. Hasil penelitian dipetakan ke dalam lima aspek, berupa: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dapat disimpulkan bahwa layanan rawat jalan yang dimiliki oleh RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo sudah baik. Meskipun selanjutnya perlu ada perbaikan pada aspek seperti *tangible* dan *responsiveness*.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Rawat Jalan Rumah Sakit

#### **Abstract**

*Hospitals are often faced with problems regarding their inability to provide services as expected. Some people still complain about the services they receive from the hospital, without exception in terms of outpatient services. This study aims to obtain an overview of the quality of outpatient services provided by RSUD Ir. Soekarno, Sukoharjo Regency. This research is a qualitative descriptive study with the object of research being the outpatient installation of RSUD Ir. Soekarno, Sukoharjo Regency. Primary and secondary data sources were collected through in-depth interview techniques, observation, and documentation. The data collected is then analyzed using an interactive analysis model to get answers from the formulation of the problem. The research results are mapped into five aspects, namely: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. It can be concluded that the outpatient services owned by RSUD Ir. Soekarno, Sukoharjo Regency, are doing well. Despite the fact that there is room for improvement*

*in areas such as tangible and responsiveness.*

**Keywords:** *Quality, Service, Hospital Outpatient*

## PENDAHULUAN

Tujuan diberlakukannya pemekaran daerah yaitu agar pemerintah dapat melaksanakan pemerintahan yang lebih efektif serta efisien. Dengan adanya pemekaran daerah juga turut membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat, karena salah satu fungsi primer dari pemerintah adalah fungsi pelayanan. Pelayanan harus dijalankan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan negara. Pelayanan yang diberikan harus yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor, baik pelayanan dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif.

Masyarakat berhak atas pelayanan, dan pemerintah berkewajiban menyediakannya. Salah satu pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan, karena tanpa kesehatan yang baik maka seseorang akan mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Dengan kehidupan yang sehat, seseorang juga dapat produktif secara sosial dan ekonomi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kesehatan juga memainkan peran penting dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengurangi

kemiskinan, dan mendorong pembangunan ekonomi. Maka dari itu kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah.

Wujud komitmen pemerintah terhadap pelayanan kesehatan masyarakat antara lain dengan dibentuknya rumah sakit sebagai pelayanan publik di bidang kesehatan. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ir. Soekarno yang terletak di Kabupaten Sukoharjo. Dengan adanya pemberian pelayanan dari rumah sakit ini nantinya menjadi cerminan kinerja pemerintah Kabupaten Sukoharjo dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan. Ukuran dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang kualitasnya baik kepada masyarakat, karena pelayanan kesehatan sekarang tidak hanya menyembuhkan penyakit tetapi juga dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan.

RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo memiliki beberapa pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kepada pasien dengan tujuan untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut untuk dirawat inap. RSUD Ir.

Soekarno Kabupaten Sukoharjo memiliki beragam pelayanan pada poliklinik rawat jalan dari poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik geriatri, poliklinik fisioterapi, poliklinik ginjal hipertensi, poliklinik jiwa, poliklinik umum, poliklinik gigi, poliklinik paru, poliklinik mata, poliklinik syaraf, poliklinik telinga, hidung dan tenggorokan, poliklinik bedah digestif, poliklinik bedah ortopedi, poliklinik bedah, poliklinik kebidanan dan kandungan. Berikut data jumlah pasien rawat jalan dalam 5 tahun terakhir di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo

Tabel 1:  
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan 2016-2020

Tahun	Rawat Jalan
2016	114.421
2017	100.461
2018	88.053
2019	46.124
2020	36.429

Sumber: RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo 2020

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi persoalan saat ini adalah angka kunjungan pasien rawat jalan yang terus menurun dalam beberapa tahun kebelakang. Penurunan jumlah pasien setiap tahunnya harus ditanggapi bijak oleh pemerintah maupun pihak manajemen RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

Harapan masyarakat selaku

pelanggan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit belum sepenuhnya terpenuhi, hal tersebut bisa dilihat dari jejaring sosial melalui ulasan google customer review terkait pelayanan. Didapatkan informasi bahwa beberapa pelanggan masih ada yang mengeluhkan terkait pelayanan yang mereka terima dari RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Seperti pemilik akun dengan nama Arif Setyawan yang memberikan ulasan terkait pelayanan yang diberikan, dia menuliskan "Jam pelayanan dokter di poliklinik jam berapa?" Saya dari jam 7 pagi sampai setengah 10 belum datang juga dokter nya. Anak saya umur 10 bulan sudah nangis terus", (dikutip pada 29 Januari 2022 pukul 9:40). Sementara itu pemilik akun bernama Burhanuddin R.H juga meninggalkan komentar "Pelayanan petugas diluar (satpam dsb) baik, pelayanan pihak didalam sangat mengecewakan", (dikutip pada 9 November 2021 pukul 14:17).

Rumah sakit merupakan penyedia jasa, maka pelayanan yang berkualitas menjadi syarat yang harus dipenuhi. Kualitas pelayanan adalah aspek yang sangat penting dalam menumbuhkan kepercayaan pasien/masyarakat terhadap rumah sakit agar tercipta loyalitas mereka, karena kegiatan pelayanan yang dilakukan rumah sakit dapat dikatakan berkualitas baik atau buruk yang menentukan adalah pengguna jasa yaitu pasien/masyarakat.

Bersumber pada penjelasan singkat mengenai latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan

sebelumnya, maka pertanyaan yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas dari pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo?". Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan yang dipilih adalah kualitatif dan hanya menganalisis serta menggambarkan berdasarkan fakta yang terdapat di lokasi yang diteliti secara menyeluruh.

Penelitian ini lebih terfokus pada kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

Data yang dikumpulkan sumbernya dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi serta data sekunder sebagai data pendukung yang diperoleh dari hasil berbagai sumber bacaan, seperti studi pustaka baik berupa artikel, sumber dari internet dan sumber-sumber lainnya.

Untuk penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang meliputi: 1 orang kepala instalasi rawat jalan, 2 orang

pegawai dari bagian rawat jalan, dan 6 orang yang menjadi pengguna layanan.

Selanjutnya dalam teknik analisis data peneliti menggunakan teori Miles dan Huberman (2014) melalui model analisis interaktif, yaitu meliputi: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018:52) yang mengemukakan 5 aspek yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan aspek tersebut. Terkait hasil penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

### *Tangible*

*Tangible* yaitu kemampuan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo menunjukkan keberadaanya kepada masyarakat yang datang, keadaan lingkungan sarana dan prasarana adalah kemampuan rumah sakit dalam melakukan pelayanan yang diberikan oleh para petugas dalam melayani masyarakat maupun pasien yang datang untuk memeriksakan diri di rawat jalan.

Sesuai dengan hasil temuan peneliti bahwa kenyamanan tempat melakukan pelayanan rawat jalan mulai dari masuk menuju bagian pendaftaran sampai akhirnya pengambilan obat tampilan saat ini terbilang bagus, dengan ruang tunggu pelayanan yang luas, kebersihan area pelayanan dan WC yang bersih. Berdasarkan observasi di dalam RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo juga ada semacam kantin yang menjual makanan dan minuman yang bisa menjadi alternatif makan dan minum ketika berada di rumah sakit. Selain itu ada hal positif lainnya dari aspek *tangible* di rumah sakit ini seperti tersedianya ruang laktasi bagi ibu menyusui serta ada area bermain bagi anak. Jumlah petugas pelayanan yang terlihat berada di depan loket juga sudah cukup.

Dari hal-hal positif yang disampaikan, ternyata dari observasi yang peneliti lakukan masih ada hal yang kurang seperti belum tersedianya kursi tunggu prioritas bagi penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil serta ibu yang membawa anak di ruang tunggu pelayanan. Hal lainnya belum adanya papan informasi mengenai alur pelayanan rawat jalan yang membuat masyarakat menjadi bingung dan kerap bertanya ke satpam maupun petugas lain. Selain itu dari keterangan kepala instalasi rawat jalan, jumlah SDM yang dimiliki khususnya tenaga medis masih belum mencukupi untuk standar rumah sakit tipe B sehingga kurang untuk menunjang kegiatan pelayanan.

### **Reliability**

Disini *reliability* yaitu membuktikan dan menggambarkan kemampuan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo ketika memberi pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Seperti keakuratan diagnosa, akuratnya resep dokter serta kesungguhan dokter dan perawat saat memberikan pelayanan. Derajat *reliability* dapat dibuktikan dan diukur serta digambarkan oleh petugas RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dalam melayani masyarakat ataupun pasien di rawat jalan rumah sakit.

Dari rangkaian analisis kualitatif yang peneliti lakukan terhadap aspek *reliability*, pelayanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo baik. Karena pelayanan yang diberikan bisa memenuhi aspek ini dengan sangat baik. Jika ditelaah dari segi *reliability*, pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo menunjukkan hasil yang baik berdasarkan temuan wawancara dengan informan. Hal ini bisa diketahui dari pernyataan informan yang mengatakan pada dasarnya diagnosa dari dokter sesuai dengan gejala dan keluhan pasien. Khususnya dalam pelayanan yang diberikan dokter dan petugas poli ortopedi dianggap pasien memuaskan. Sementara itu penyedia layanan juga telah melakukan kegiatan pelayanan mengikuti prosedur yang ada.

### ***Responsiveness***

*Responsiveness* yaitu kesanggupan petugas rumah sakit dalam membantu serta melayani pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan. Yaitu seperti kecakapan perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta petugas memberikan informasi yang berkaitan dengan masalah pelanggan.

Hasil kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo pada aspek *responsiveness* belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan masih ada informan yang mengeluhkan lamanya kedatangan dokter untuk memberikan pelayanan. Sementara itu dari bagian pendaftaran dan di bagian farmasi dari persepsi pelanggan sudah baik. Selain itu, petugas juga telah memberikan semua informasi yang berkaitan dengan masalah pasien. Terkait dengan waktu kedatangan dokter yang akan memeriksa di poli, nilainya belum optimal karena tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Namun peneliti dapat menafsirkan aspek *responsiveness* sesuai dengan teori, rumah sakit yang responsif adalah rumah sakit yang mau mengenali dan melayani pasien dengan berbagai cara, tergantung pada kebutuhan dan harapan mereka. Maka dari

itu seharusnya rumah sakit dapat memperkirakan serresponsif apa dirinya dalam melakukan pelayanan serta menentukan cara dalam meningkatkan kinerjanya untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

### ***Assurance***

*Assurance* merupakan jaminan serta keyakinan yakni berupa pengetahuan, kesopan santunan, keramahan, kesabaran serta kemampuan petugas dalam menciptakan rasa percaya pengguna layanan terhadap rumah sakit. Aspek *assurance* mencakup beberapa komponen antara lain komunikasi, ketrampilan, jaminan, keamanan, serta sikap sopan santun.

Dari temuan peneliti di lapangan, bahwa sebagian petugas RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo lumayan memiliki sikap sabar dan ramah dalam melayani. Mulai dari petugas, perawat sampai dokter sangat komunikatif dalam memberikan pelayanan, dan terlihat hanya beberapa yang sekedar melakukan pelayanan dan jarang melakukan komunikasi dengan pasien maupun masyarakat.

Pada aspek *assurance* dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dapat dikatakan baik, serta pada aspek ini diketahui bahwasanya

petugas dalam melayani cukup sabar serta ramah saat melakukan pelayanan. Sikap ramah dapat memberikan kesan pertama yang positif pada pasien. Membuat kesan pertama yang positif membantu menumbuhkan rasa percaya antara pasien dengan rumah sakit, sehingga hal itu menjadi penting bagi sebuah pelayanan.

Kualitas pelayanan rawat jalan pada RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dilihat dari aspek *assurance* dapat dikatakan baik, kualitas pelayanan dari aspek *assurance* berhubungan dengan keahlian petugas untuk menciptakan kepercayaan serta keyakinan kepada pasien seperti kesopanan serta keramahan saat melakukan pelayanan, ini dianggap sudah baik.

### *Empathy*

*Empathy* adalah aspek yang penekanannya kepada perhatian konsumen, serta sifatnya individu kepada masyarakat untuk bisa lebih memahami harapan dan keinginan masyarakat. Segi *empathy* berhubungan dengan bagaimana petugas menanggapi atas keluhan dan masalah dari pelanggan, dan bagaimana petugas dapat mengenali pelanggan dengan baik. *Empathy* perlu sentuhan perasaan pribadi, aspek ini bisa menjadi peluang besar dalam membangun pelayanan yang berbeda berupa

sesuatu yang sebelumnya tidak diharapkan tetapi rumah sakit memberikannya.

Selain itu *empathy* adalah perasaan belas kasih terhadap mereka yang membutuhkan bantuan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan, harus selalu siap membantu mereka yang membutuhkan bantuan. Keinginan pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan membantu terciptanya layanan berkualitas tinggi.

Soal kesediaan petugas untuk melayani masyarakat baik, menurut hasil penelitian, banyak jawaban masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan dan kesiapan petugas dalam memberikan informasi perlu diperhatikan. Pegawai yang mau berbagi informasi kepada mereka yang membutuhkan pelayanan akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di mata masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk didukung oleh personel yang empatik dalam membantu masyarakat yang membutuhkan informasi agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi sistem pelayanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo sudah menggunakan sistem nomor antrian untuk memungkinkan

pasien mendapatkan nomor urut pelayanan yang jelas. Selain itu rumah sakit juga memberikan kesempatan kepada pasien maupun masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan yang dapat diakses melalui smartphone dengan melakukan scan pada barcode yang telah tersedia di ruang tunggu pelayanan. Untuk kritik dan saran dapat diakses melalui website rumah sakit dan agar lebih mudah pihak rumah sakit juga menerima kritik dan saran lewat SMS maupun Whatsapp. Disamping itu juga disediakan kotak saran dan aduan yang ditempatkan pada tempat-tempat yang strategis seperti di lorong-lorong maupun di dekat poli-poli.

Dari wawancara yang peneliti lakukan kepada informan terkait aspek *empathy* pada pelayanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, mayoritas pengguna layanan yang diwawancarai memberikan kesan yang positif atas aspek *empathy* pada pelayanan rawat jalan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dari aspek *empathy* ini berkaitan pada sifat individu seseorang dalam memberikan perhatian yang tulus serta menanggapi masalah atau keluhan dari pelanggan dianggap oleh masyarakat sudah baik.

Sementara itu penggunaan nomor antrian untuk menghindari penyelonongan pelanggan dalam meminta pelayanan. Sistem nomor antrian juga menghindarkan dari diskriminasi dalam pelayanan seperti sikap patron/kekeluargaan, orang dekat, serta orang yang dikenal yang kemudian menimbulkan pendahuluan pelayanan terhadap orang-orang tersebut. Tersedianya kotak saran dan aduan serta pelanggan diberi kesempatan untuk menilai kinerja pelayanan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, merupakan cerminan rumah sakit mau menerima keluhan dari pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari 5 aspek kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan di rawat jalan RSUD Ir. Soekarno, Kabupaten Sukoharjo yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy* dapat dikatakan bahwa RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo memberikan pelayanan rawat jalan dengan baik. Kendatipun demikian masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Berikut penjabaran kelima aspek yang digunakan peneliti untuk



menganalisis hasil penelitian.

1. Kualitas pada aspek *tangible* belum sepenuhnya baik, hal ini disebabkan masih ada kekurangan terkait sarana dan prasarana yang disediakan serta dalam kelengkapan personil yaitu tenaga medis yang dimiliki oleh RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo masih kurang untuk menunjang kegiatan pelayanan.
2. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan kemudian dikaitkan dengan teori dapat peneliti simpulkan, bahwasanya aspek *reliability* pada pelayanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dinilai baik. Karena untuk memberikan kehandalan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat oleh petugas sudah bisa dilakukan dengan baik.
3. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan kemudian dihubungkan dengan teori yang digunakan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa berkaitan dengan aspek *responsiveness* kualitas pelayanan rawat jalan pada RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dinilai masih belum baik. Hal ini dikarenakan masih ada pelanggan yang mengharapkan kedatangan dokter lebih cepat untuk melayani mereka.
4. Kualitas pelayanan rawat jalan secara *assurance* di RSUD Ir.

Soekarno Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan dengan baik, terlihat dari hasil wawancara dengan pengguna layanan bahwa pelayanan rawat jalan yang mereka terima memiliki kesan yang baik.

5. Kualitas pelayanan rawat jalan yang dimiliki RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dilihat dari aspek *empathy* dinilai sudah baik, didasari dari pernyataan pengguna layanan serta data observasi dari peneliti yang memberikan kesan positif pada aspek ini.

Kemudian peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan sebelumnya:

1. RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan kepada pasien maupun masyarakat yang datang, terutama dalam hal sarana dan prasarana yang disediakan yaitu perlu adanya penambahan kursi tunggu bagi pelanggan prioritas. Sementara itu perlu ditambahi pamflet atau papan informasi tentang alur pelayanan rawat jalan di tempat yang strategis agar masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan rawat jalan tidak bingung alurnya.
2. Jumlah tenaga medis yang dimiliki oleh RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo harus

- dilakukan penambahan untuk menunjang kegiatan pelayanan.
3. Untuk kedatangan dokter sekiranya harus disesuaikan lagi dengan standar pelayanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Arifin, Syamsul, Fauzie Rahman, Anggun Wulandari, dan Yulia Anhar. 2013. *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI)
- Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kusumastuti, Adhi dan Ahmad Mustamil. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Soekarno Pressindo (LPSP)
- Miles Matthew, B. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Edisi 3. Washington: Sage Publication
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus, dan Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik Konsep & Praktik Administrasi dalam penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Murdiyanto, Eko. 2020. *Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) UPN Yogyakarta Press

- Mustofa, Amirul, Sri Roekminiati, dan Sri Lestari. 2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan
- Santoso, Heru. 2011. *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen Ragam Pendekatan Riset Tentang Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kualitas Layanan Kesehatan*. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)
- Sidiq, Umar dan Miftachul Choiri. 2019. *Metode Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press
- Manajemen Pelayanan Publik 3.1 (2019): 32-48.
- Palinggi, Fransiska, dan Muh Jufri. "Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan Seroqual (Service Quality) di Puskesmas Pantoloan Palu." *Jurnal Kolaboratif Sains 3.1* (2020): 27-36.
- Purwanto, Junaidi Edy, dan Putri Galih Furiandini. "TINJAUAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI BALAI BESAR KESEHATAN PARU MASYARAKAT (BBKPM) SURAKARTA." *Jurnal INFOKES Universitas Duta Bangsa Surakarta 2.1* (2016).
- Sondari A, 2015. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015". Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020
- Website**
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di [kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan](http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan). Diakses 13 Juli 2021
- Jurnal dan Skripsi**
- Krismanto, Hengky, dan Surya Irianto. "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai." *Jurnal*

RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. (Alur Pelayanan RS). Tersedia di <https://rsud.sukoharjokab.go.id/v3/page/detail/rawat-jalan>. Diakses 3 November 2021

RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. (Jadwal Dokter). Tersedia di <https://rsud.sukoharjokab.go.id/v3/page/detail/jadwal-dokter>. Diakses 3 November 2021

RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. (PPID). Tersedia di <https://rsud.sukoharjokab.go.id/v3/page/detail/update-informasi-terbaru-ppid>. Diakses 25 September 2021