

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG**

Oleh :

Khesia, Ida Hayu Dwimawanti

**Departemen Administasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik. Puskesmas Rowosari merupakan unit pelaksana tingkat pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya yakni tingkat kecamatan dan kelurahan. Tujuan dari penelitian ini untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari dengan menggunakan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* serta untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Rowosari telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakatnya. Selain itu, Puskesmas Rowosari masih memiliki hambatan dalam memberikan pelayanan yang dari berasal dari faktor kesadaran kurangnya kesadaran petugas untuk datang tepat waktu, faktor sistem prosedur dan peraturan yaitu banyaknya pasien yang tidak membawa persyaratan yang lengkap, faktor pengorganisasian yaitu adanya tumpang tindih pekerjaan bagi perawat poli gigi, dan faktor sarana pelayanan yaitu kurangnya jumlah kursi di ruang tunggu pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Sarana Prasarana, SDM, Sistem Pelayanan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan 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, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Salah satunya pelayanan di bidang kesehatan.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (consumer satisfaction), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (provider satisfaction), pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara

efisien (institutional satisfaction). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Di era otonomi daerah sekarang ini berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang guna meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan. Salah satu puskesmas yang ada di Semarang yakni Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

Sebagai instansi yang menangani atau mengurus proses pelayanan kesehatan. Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang dirasa belum maksimal dalam melakukan tugasnya. Harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan adalah pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, tidak berbelit-belit, manusiawi, ramah, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan yang tidak rumit, biaya yang masuk akal dan konsisten, kenyamanan serta transparansi.

Penulis memilih lokasi penelitian di Puskesmas Rowosari karena Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang masih tergolong baru dan dari hasil pra-survey yang telah penulis lakukan, permasalahan yang terjadi pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari yaitu lamanya

prosedur pendaftaran, beberapa fasilitas yang belum memadai, kurangnya pegawai, dan banyak pasien yang merasa belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika hal ini tidak segera ditangani, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak puskesmas karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rowosari.

Berdasarkan hasil wawancara pra-survey yang telah penulis jabarkan, terlihat perbedaan pendapat antara pasien yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih kurang baik (ruang tunggu yang sempit dan kursi yang kurang, petugas yang ketus, jam operasional yang singkat, dan prosedur pendaftaran yang dipersulit) dengan pegawai pemberi pelayanan di Puskesmas Rowosari yang mengatakan bahwa telah memberikan pelayanan yang maksimal. Pendapat informan tersebut berlawanan dengan kriteria kualitas pelayanan yang baik yaitu ruang tunggu yang nyaman, sikap petugas yang ramah dan memberikan kemudahan dalam pelayanan. Berbalik dengan pendapat pasien, petugas Puskesmas Rowosari mengatakan hal yang sebaliknya. Menurut petugas Puskesmas Rowosari, pihak puskesmas rowosari telah memberikan pelayanan yang maksimal. Perbedaan pendapat tersebut didukung dengan adanya data penurunan jumlah pasien selama 5

bulan terakhir yaitu bulan Agustus – Desember 2017 menimbulkan praduga bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Rowosari belum dikatakan baik. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul analisis kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas rowosari kecamatan tembalang kota semarang.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah digunakan untuk mengetahui masalah yang ada dan mencari alternatif jawaban-jawaban atas permasalahan yang akan dibahas. Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang sebenarnya terjadi (Sugiyono 1999 : 25). Sehingga rumusan masalah dari penulisan ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Rowosari?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan kesehatan sehingga menyebabkan penurunan pengguna jasa layanan kesehatan pada Puskesmas Rowosari?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan

oleh Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan sehingga menyebabkan penurunan pengguna jasa layanan kesehatan pada Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

D. Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan, Zeithaml et.al. dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:.
- e. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Adapun penjelasan menurut Moenir (2008:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

E. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hal ini didasarkan pada tujuan awal dilakukannya penelitian ini, yaitu menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi.

2. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hal ini didasarkan pada tujuan awal dilakukannya penelitian ini, yaitu menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi.

3. Situs Penelitian

Penulis melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas

Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

4. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Data primer dapat diperoleh secara langsung dengan mewawancarai pasien dan perawat yang ada di unit pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menambah perolehan data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data melalui interview, observasi, dokumentasi, studi pustaka.

6. Pengolahan Data

Secara umum proses pengolahan data (Moleong, 2007, 288)

mencakup: reduksi data, kategorisasi data, sintesisasi, dan yang terakhir adalah menyusun hipotesis kerja.

1. Reduksi Data

- a. Identifikasi satuan (unit). Pada mulanya diidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian.

2. Kategorisasi

- a. Menyusun kategori
Kategorisasi adalah upaya memilah-milah setiap satuan ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.
- b. Setiap kategori diberi nama yang disebut label.

3. Sintesisasi

- a. Mensintesisasi berarti mencari kaitan antara satu kategori dengan kategori lainnya.

- b. Kaitan satu kategori dengan kategori lainnya diberi nama/label lagi.

4. Menyusun Hipotesis Kerja

Hal ini dilakukan dengan merumuskan suatu pernyataan yang proporsional. Hipotesis kerja ini sudah merupakan teori substantif (yaitu teori yang berasal dan masih terkait dengan data).

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1) *Tangible* (ketampakan fisik)

Secara ketampakan fisik, Puskesmas Rowosari sudah dapat dikatakan telah memiliki ketampakan fisik yang baik dengan memiliki lahan parkir yang luas, lengkapnya sarana prasarana yang tersedia, tersedianya kotak saran dan kotak kepuasan pelanggan, serta pegawai yang rapi dalam berpakaian. Walaupun, dalam hal kenyamanan ruang tunggu pasien, ruang tunggu pasien yang dimiliki Puskesmas Rowosari masih kurang nyaman akibat sempitnya ruang tunggu dan jumlah kursi yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang. Hal tersebut menyebabkan beberapa pasien menunggu di luar, berdiri di pintu, dan duduk di tangga puskesmas. Selain itu dalam hal

kebersihan masih kurang baik karena toilet yang tersedia masih nampak kotor.

2) *Reliability* (kehandalan petugas dalam melayani pelanggan)

Dalam penelitian ini, peneliti melihat kehandalan petugas dalam melayani pasien dengan melihat kemudahan yang diberikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dalam hal kemudahan yang diberikan kepada pasien, Puskesmas Rowosari sudah memberikan kemudahan kepada pasien dengan baik. Terbukti dengan adanya mesin nomor antrian pasien dan tersedianya *banner* yang berisi informasi penting seperti persyaratan untuk berobat, tarif berobat, nomor telepon pengaduan meskipun persyaratan yang ditetapkan Puskesmas Rowosari untuk pasien rujukan masih terasa sulit bagi pasien karena memerlukan dokumen seperti surat keterangan RT setempat, KK dan KTP. Selain itu, Puskesmas Rowosari belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan di SOP karena petugas Puskesmas Rowosari memprioritaskan pasien lansia atau pasien yang memiliki kondisi darurat dan membutuhkan pertolongan cepat.

3) *Responsiveness* (kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas Puskesmas Rowosari telah mampu memberikan respon kepada pasien dengan baik dengan memeriksa, mengobati, dan mengawasi pasien hingga pasien tersebut benar-benar sembuh. Terbukti dengan tidak ditemukannya keluhan mengenai respon petugas kepada pasien.

4) *Assurance* (keadilan, keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen)

Kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas Rowosari sudah dapat dikatakan baik karena mendapat tanggapan baik dari masyarakat dan tidak ada keluhan mengenai kesopanan dan keramahan tersebut dari pasien. Petugas Puskesmas Rowosari juga telah terbukti mampu bersikap adil dengan mendahulukan pasien lansia dan pasien yang memiliki keadaan darurat untuk mendapatkan pelayanan.

5) *Empathy* (sikap petugas penuh perhatian tetapi tetap tegas terhadap konsumen dalam memberikan pelayanan)

Perhatian pribadi yang diberikan oleh Petugas Puskesmas Rowosari kepada pasien sudah baik terbukti dengan banyaknya pasien yang sudah akrab dengan petugas Puskesmas Rowosari meskipun petugas Puskesmas Rowosari belum

maksimal dalam menerapkan sikap 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pasien.

Faktor Yang Menghambat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari

1) Faktor Kesadaran

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Rowosari masih memiliki hambatan yang berasal dari faktor kesadaran petugas yaitu masih adanya petugas yang datang tidak tepat waktu. Hal tersebut menyebabkan petugas lain kebingungan saat pagi hari karena sebelum pelayanan dibuka, pasien sudah banyak yang datang. Kebingungan petugas tentu saja menghambat kegiatan pelayanan karena menyebabkan menumpuknya antrian pasien yang harus dilayani.

2) Faktor Sistem, Prosedur dan Peraturan

Selain faktor kesadaran, hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas Rowosari juga berasal dari faktor sistem prosedur dan peraturan yaitu pasien yang tidak membawa persyaratan yang lengkap namun tetap bersikeras ingin dilayani. Hal tersebut dikarenakan rendahnya minat membaca pasien akan informasi yang telah disediakan. Dan hal tersebut menyebabkan antrian pasien lain menjadi lebih lama. Selain itu, jam operasional puskesmas yang singkat membuat masyarakat di sekitar

Puskesmas Rowosari merasa kebingungan apabila ada anggota keluarga yang membutuhkan pertolongan diluar jam operasional puskesmas.

3) Faktor Pengorganisasian

Hambatan yang terjadi di Puskesmas Rowosari ada juga yang disebabkan oleh faktor pengorganisasian yaitu adanya *overlapping* bagi perawat poli gigi. Perawat poli gigi harus ikut turun tangan dalam melayani pasien poli umum karena kurangnya jumlah perawat yang tersedia di Puskesmas Rowosari.

4) Faktor Sarana Pelayanan

Kegiatan pelayanan di Puskesmas Rowosari juga disebabkan oleh faktor sarana pelayanan yaitu, kurangnya jumlah kursi yang tersedia untuk pasien sehingga menyebabkan banyaknya pasien yang berdiri di luar, berdiri di pintu sehingga menghalangi jalan, dan duduk di tangga. Hal tersebut membuat ruang gerak di Puskesmas Rowosari semakin sempit.

PENUTUP

Kesimpulan

1) *Tangible* (ketampakan fisik)

Secara ketampakan fisik, Puskesmas Rowosari sudah dapat dikatakan telah memiliki ketampakan fisik yang baik. Walaupun, dalam hal kenyamanan ruang

tunggu pasien, ruang tunggu pasien yang dimiliki Puskesmas Rowosari masih kurang nyaman akibat sempitnya ruang tunggu dan jumlah kursi yang tersedia kurang cukup.

2) *Reliability* (kehandalan petugas dalam melayani pelanggan)

Dalam hal kemudahan yang diberikan kepada pasien, Puskesmas Rowosari sudah memberikan kemudahan kepada pasien dengan baik meskipun persyaratan yang ditetapkan Puskesmas Rowosari untuk pasien rujukan masih terasa sulit bagi pasien. Selain itu, Puskesmas Rowosari belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan di SOP.

3) *Responsiveness*

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas Puskesmas Rowosari telah mampu memberikan respon kepada pasien dengan baik.

4) *Assurance* (keadilan, keramahan dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen)

Kesopanan dan keramahan petugas Puskesmas Rowosari sudah dapat dikatakan baik. Petugas Puskesmas Rowosari juga telah terbukti mampu bersikap adil dengan mendahulukan pasien lansia dan pasien

yang memiliki keadaan darurat untuk mendapatkan pelayanan.

5) *Empathy* (sikap petugas penuh perhatian tetapi tetap tegas terhadap konsumen dalam memberikan pelayanan)

Perhatian pribadi yang diberikan oleh Petugas Puskesmas Rowosari kepada pasien sudah baik terbukti dengan banyaknya pasien yang sudah akrab dengan petugas Puskesmas Rowosari meskipun petugas Puskesmas Rowosari belum maksimal dalam menerapkan sikap 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pasien.

Faktor Yang Menghambat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari

1) Faktor Kesadaran

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Rowosari masih memiliki hambatan yang berasal dari faktor kesadaran petugas yaitu masih adanya petugas yang datang tidak tepat waktu.

2) Faktor Sistem, Prosedur dan Peraturan

Selain faktor kesadaran, hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas Rowosari juga berasal dari faktor sistem prosedur dan peraturan yaitu pasien yang tidak membawa persyaratan yang lengkap namun tetap bersikeras ingin dilayani. Hal tersebut

dikarenakan rendahnya minat membaca pasien akan informasi yang telah disediakan.

3) Faktor Pengorganisasian

Hambatan yang terjadi di Puskesmas Rowosari ada juga yang disebabkan oleh faktor pengorganisasian yaitu adanya *overlapping* bagi perawat poli gigi.

4) Faktor Sarana Pelayanan

Kegiatan pelayanan di Puskesmas Rowosari juga disebabkan oleh faktor sarana pelayanan yaitu, kurangnya jumlah kursi yang tersedia untuk pasien.

Rekomendasi

1. Memperketat aturan mengenai ketepatan waktu datang petugas di pagi hari agar tidak ada lagi keterlambatan petugas yang menyebabkan pelayanan kesehatan terhambat.
2. Memasang informasi untuk pasien dengan menggunakan teknologi terbaru seperti memasang *LED display* agar pasien tertarik untuk membaca setiap informasi yang disediakan sehingga dapat meminimalisir pasien yang datang tanpa syarat yang lengkap.
3. Menambah jam operasional puskesmas dengan mengajukan ke Dinas Kesehatan Kota Semarang.

4. Menambah jam operasional ambulance siaga yang disediakan untuk membawa pasien rujukan dari Puskesmas Rowosari.

5. Menambah jumlah tenaga perawat agar perawat poli gigi tidak mengalami *overlapping* yaitu melayani pasien poli umum.

6. Memperluas ruangan tunggu pasien dan menambah kursi untuk pasien mengantri agar pasien dapat merasa lebih nyaman saat menunggu antrian berobat dan tidak ada lagi pasien yang duduk di tangga, berdiri di pintu sehingga menghalangi jalan, dan tidak ada lagi pasien yang menunggu di luar.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

Ahmad Djojosegito, Prof.DR.Dr.M,dkk. 2001. Jakarta: *Buku Manual Pengendalian Infeksi Nosokomial di Rumah Sakit*.

Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan*, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.

Farich, Achmad. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Gespersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia.

Handoko, Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPF

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : cv. Alfabeta

Ratminto, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S (eds). 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.