

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS PAGADEN KABUPATEN SUBANG

Oleh :

Iwan Henri Kusnadi

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

email : iwanhenri01@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Pagaden dan Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Pagaden. Penelitian dan penulisan ini membahas hal-hal yang berkaitan dengan Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Pagaden dalam hubungannya dengan teori Responsiveness, Responsibility dan Accountability.

Metode yang digunakan dengan Pendekatan kualitatif melalui pengamatan dan observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari informan melalui pengamatan dan wawancara secara langsung dan dokumen diperoleh dalam bentuk peraturan-peraturan dan pengolahan data.

Kualitas pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Pagaden belum optimal, diantaranya dapat dilihat dari kemampuan pegawai untuk tanggap dalam setiap keluhan pasien pemohon rawat inap masih kurang baik .

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan rawat inap

ABSTRACT

This writing is intended to determine the quality of inpatient services in the Pagaden health center and what factors are the obstacles in the quality of inpatient services in the health center in Pagaden.

This research and writing discusses matters relating to what factors are inhibiting the quality of inpatient services at the Pagaden Health Center in relation to the theory of Responsiveness, Responsibility and Accountability.

The method used is a qualitative approach through observation and observation, interviews, literature studies and documentation. Sources of data obtained from informants through direct observation and interviews and documents obtained in the form of regulations and data processing.

The quality of inpatient services in Pagaden Health Center is not optimal, one of which can be seen from the ability of employees to respond in every complaint of inpatient applicants is still not good.

Keywords: service quality, inpatient services

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas adalah salah satu tugas pemerintah Subang sebagai Kabupaten yang sedang berkembang untuk maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dibidang kesehatan. Namun harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat selama ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman akan pentingnya kesehatan dan ketidakmampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar.

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting, hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam

menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan Puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan. Tanpa adanya kesehatan manusia tidak akan mampu melakukan aktivitasnya. Kepedulian masyarakat terhadap kesehatan diri dan lingkungannya merupakan hal mutlak yang harus dimiliki dalam rangka menyukseskan pembangunan. Dalam rangka menciptakan manusia yang berkualitas dengan derajat kesehatan yang prima diperlukan pembangunan kesehatan. Upaya pencapaian pembangunan kesehatan dilakukan pemerintah dengan menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan, salah satunya adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Puskesmas dituntut harus bisa menjamin mutu pelayanan kesehatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Pada Puskesmas Pagaden ada beberapa aspek permasalahan dalam pelayanan rawat inap yang perlu untuk diperbaiki. Seperti

kesiapsiagaan ambulans yang dipakai untuk mengantarkan pasien yang tiba-tiba memerlukan pertolongan lebih yang harus dirujuk ke Rumah Sakit dan masalah administrasi yang belum terstruktur dengan baik.

Puskesmas Pagaden telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan Puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas. Puskesmas Pagaden dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat..

Rata-rata pasien rawat inap di Puskesmas Pagaden tiap bulan sebanyak 50 pasien. Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas yang, 50% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang jelasnya informasi tentang penyakit pasien, 40% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh perawat dan 10% pasien menyatakan keluhan mengenai perawat yang tidak mau memberikan informasi kesehatanya.

Berangkat dari keadaan tersebut, Puskesmas Pagaden, berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Baik melalui penyediaan peralatan pengobatan, tenaga medis yang berkualitas sampai pada fasilitas pendukung lainnya seperti ruang rawat inap, kantin, ruang tunggu, apotek dan sebagainya.. Puskesmas Pagaden yang juga merupakan sebuah rujukan dari seluruh puskesmas Kabupaten Subang masih

memerlukan tambahan jumlah dokter untuk menangani pasien. Sehingga pasien tidak dibiarkan menunggu untuk ditindak lanjuti karena kurangnya dokter yang ada di Puskesmas Pagaden, dapat dilihat dari indikator sebagai berikut seperti waktu pelayanan pendaftaran rawat inap per pasien seharusnya maksimal 15 menit, kenyataannya sampai dengan 30 menit atau lebih, Ketersediaan sarana pembantu pasien kurang memadai, misalnya : kursi roda hanya tersedia 3 buah, blangkar hanya tersedia 2 buah dan masih lambatnya kesigapan petugas dalam menangani pasien sehingga pasien yang harus segera mendapatkan pertolongan dibiarkan menunggu.

METODE

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran topik yang diteliti. Dalam hal ini mengungkapkan penelitian kualitatif dengan penelitian yang dilakukan dalam *setting* tertentu yang ada dalam kehidupan sebenarnya dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena apa yang terjadi yaitu Kualitas pelayanan rawat inap di Puskesmas Pagaden, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang berbasis pada informasi/kenyataan yang terjadi di lapangan. Adapun prosedur-prosedur pada pendekatan kualitatif yaitu : pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, penyajian informasi dalam bentuk gambar dan tabel, serta interpretasi pribadi atas temuan-temuan. Langkah-langkah untuk pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian,

mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam / mencatat informasi. Metode kualitatif yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan yang baik.

Menurut Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2008:175) mengemukakan beberapa dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Responsiveness*, *Responsibility* dan *Accountability*. Hal ini berarti bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan dan akan dipersepsi buruk atau tidak memuaskan, kualitas merupakan konsep yang ideal yang memenuhi kesempurnaan baik tentang produk maupun tindakan yang mampu memuaskan orang lain yang menjadi penggunaannya.

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan masyarakat yang sangat membutuhkan adalah sangat penting. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah akan memberikan perlindungan kesehatan kepada

warga masyarakat. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan terutama pelayanan rawat inap pada Puskesmas Pagaden.

Responsiveness menunjukkan bahwa kemampuan pegawai memberikan pelayanan secara cepat dalam rawat inap masih kurang baik. Seringkali pegawai menangani rawat inap tidak sesuai dengan yang diinginkan, memang mengenai waktu penyelesaian rawat inap tidak secara jelas diatur dalam peraturan namun penanganan rawat inap harus dilakukan semudah mungkin dan secepat mungkin, karena akan mempermudah bagi pasien yang membutuhkan rawat inap dengan segera. Hal tersebut terlihat dari kurang adanya prioritas dari pegawai terhadap pasien yang sangat membutuhkan Rawat inap dalam waktu cepat. Pegawai yang berhubungan dengan rawat inap dapat memberikan prioritas apabila pasien yang bersangkutan mau memberikan tambahan biaya. Fenomena tersebut memperlihatkan masih berjalannya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pelayanan kepada pasien.

Semakin baik fasilitas kesehatan yang dimiliki suatu puskesmas baik dalam jumlah maupun dalam jenis fasilitas akan dapat meningkatkan kinerja petugas dan secara langsung dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan demikian pula sebaliknya semakin sedikit fasilitas yang dimiliki puskesmas maka semakin berkurang kinerja petugas yang akan mempengaruhi secara langsung mutu pelayanan kesehatan, hal sesuai dengan hasil penelitian

yang menggambarkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara bermakna antara fasilitas dengan pelayanan rawat inap UPTD Puskesmas Kecamatan Pagaden

Responsivitas, juga berkaitan dengan Keyamanan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi kenyamanan pasien. Kepuasan pelayanan kesehatan mempunyai tingkatan yang berbeda pada setiap orang. Jika keyamanan sebuah pelayanan kesehatan melebihi apa yang diharapkannya, maka kenyamanan pasien tersebut sangat memuaskan, tetapi apabila kenyamanan sebuah pelayanan kesehatan dibawah harapan pasien, maka keyamanan pelayanan kesehatan tersebut tidak memuaskan. Untuk memahami tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, terlebih dulu UPTD Puskesmas Pagaden Kabupaten Subang harus memahami apa yang diinginkan pasien, jangan sampai terjadi kejadian yang tidak diinginkan. Pelayanan yang maksimal dengan mengeluarkan seluruh kompetensi yang dimiliki perawat, karena perawat adalah didesain menjadi orang yang ahli dalam membantu pasien sembuh dari penyakit yang dideritanya. Pelayanan harus bisa mencerminkan nilai tanggung jawab moral, ketrampilan karena kesan seorang perawat yang tindakannya sangat dipercayai pasien bisa menyembuhkan penyakit yang dialaminya.

Petugas juga dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan

pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan.

Accountability adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders* seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Keterbukaan atau transparansi pegawai Pemerintah dalam hal biaya pelayanan rawat inap tidak baik. Pegawai kurang terbuka dalam menjelaskan biaya rawat inap. Pasien yang akan membuat rawat inap harus mengeluarkan biaya yang cukup besar tanpa mengetahui untuk keperluan apa saja biaya tersebut. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pedoman sesuai ketentuan yang berlaku yang didalamnya mengatur biaya rawat inap belum

dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kompetensi teknik dari pegawai Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai terkait dengan kemampuan pegawai dalam menangani pasien yang meliputi beberapa hal yaitu :

1. Petugas yang selalu siap melayani pasien
2. Pelayanan yang dilakukan kepada pasien sesuai prosedur yang berlaku
3. Memberikan pelayanan secara profesional
4. Dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya dan sesuai standar pelayanan yang ada.

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah, karena kebijakan ini merupakan prinsip keadilan, responsivitas, dan efisiensi pelayanan. Agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat. Puskesmas sebagai unit terkecil penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah berupaya mendukung atau memotivasi pihak puskesmas-puskesmas yang ada dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan di setiap puskesmas.

Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar berhasil dalam memberikan pelayanan

dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai dalam melayani pasien. Keberadaan prosedur atau aturan itu akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri, karena prosedur akan menjadi standar internal bagi Puskesmas untuk tetap menjadi acuan bagi parapegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

Puskesmas Pagaden mempunyai prosedur yang telah dibuat oleh Puskesmas dan ditetapkan dari departemen kesehatan untuk melayani pasien. Prosedur itu selanjutnya disebut protap atau prosedur ketetapan yang akan menjadi acuan para pegawai Puskesmas Pagaden dalam bertugas melayani pasien.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk mengatur masyarakat sebagai pasien rawat inap, pegawai seharusnya menyediakan sarana pengatur masuk keluarnya masyarakat sehingga tertib, memberikan informasi kepada Masyarakat tentang status proses pendaftaran, menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur, nama Pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya, tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada masyarakat

Keberadaan Protap yang menjadi acuan para pegawai dalam memberikan pelayanan belum banyak diketahui oleh masyarakat. Para pasien mungkin juga untuk tidak terlalu memperhatikan fungsi prosedur pelayanan, yang penting bagi mereka lebih pada wujud pelayanan dan kemampuan para pegawai itu sendiri. Meskipun pada

dasarnya Protap sangat penting untuk mereka ketahui karena mereka akan tahu dengan sendirinya prosedur yang harus dijalani oleh pasien untuk memperoleh pelayanan.

Kemampuan lain yang dimiliki oleh penyediaan informasi secara jelas mengenai biaya setiap tindakan medis di puskesmas tersebut, sehingga tampak adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Di sisi lain kenyamanan bagi pasien di instalasi rawat inap juga ditingkatkan melalui kemudahan dalam prosedur pendaftaran. Mengenai kendala yang dihadapi, antara lain berupa belum adanya layanan dokter spesialis dan juga sistem administrasi yaitu pencatatan dan penyimpanan data pasien yang masih manual.

Penyelenggara pelayanan kesehatan merupakan tempat rujukan. Selalu ada kemungkinan pasien merasa tidak aman tetapi tetap memanfaatkan pelayanan tersebut karena merupakan tempat rujukan. Tetapi hal ini tidak akan menjadi masalah selama pelayanannya memuaskan, dan pelayanan tersebut akan terus digunakan oleh pasien.

Tanggapan itu berupa perhatian, kesabaran perawat tetapi juga bahwa perawat itu harus mengerti kebutuhan pasien, perawat tahu bahwa pasien tidak hanya butuh obat, infus, tapi butuh disapa, ditanya, dan butuh ditanggapi ketika mereka membutuhkan sesuatu, kadang-kadang pasien tidak diperhatikan dan perawat tidak siap pas pasien membutuhkan hanya karena mereka sibuk, jumlah yang terbatas, ada tugas rangkap.

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola puskesmas. Adanya

jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola puskesmas, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap puskesmas akan bertambah

Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap, maka penyediaan fasilitas pelayanan perlu diperhatikan dengan baik oleh pihak puskesmas, karena dengan adanya fasilitas maka pelayanan yang diberikan sebaik-baik dan dapat memuaskan pasien. Penyediaan fasilitas yang cukup merupakan salah satu faktor meningkatkan kepuasan pasien, khususnya bagi pasien. Fasilitas pelayanan yang perlu diperhatikan adalah penyediaan obat yang mencukupi, bahan dan alat pemeriksaan yang memadai serta fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang mendukung.

Petugas pemberi pelayanan pada UPTD Puskesmas Pagaden Kabupaten Subang belum semua petugas dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan tutur kata yang sopan. Karena tantangan pekerjaan bagi petugas kesehatan terletak pada kemampuan berempati, misalnya para pegawai, ketika menghadapi keluhan pasien, pegawai membutuhkan ketabahan emosi dan juga mempunyai kemampuan melihat hal tersebut dari perspektif pasien. Pegawai dalam berkata, bertindak, dan mengambil keputusan, membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi, sehingga mampu melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain. Seorang pegawai dengan empatinya akan membantu pasien. Pegawai harus bersikap baik dan santun kepada seluruh pasien, baik

itu bayi yang baru lahir sampai lanjut usia. Sikap ini didasarkan pada pemikiran, pilihan sikap yang benar dan tepat dalam segala situasi, yaitu tempat dan waktu. Pekerjaan yang efektif mencakup pemberian perhatian kepada kebutuhan emosi pasien. Sikap pegawai kepada pasien disesuaikan dengan usia pasien, hal ini menguatkan bahwa kemampuan untuk dapat berempati sangat diperlukan sekali oleh pegawai agar pegawai lebih efektif.

Ada beberapa faktor yang penghambat dalam pelayanan rawat inap di UPTD Puskesmas Pagaden adalah :

1. Pegawai yang bertugas menangani rawat inap kurang membantu pasien yang tidak mengetahui prosedur, persyaratan-persyaratan, dan biaya rawat inap,
2. Pegawai juga dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan,
3. Keberadaan jumlah pegawai belum cukup untuk menangani pelayanan sehari-harinya akan memudahkan pasien dalam memenuhi kebutuhannya dalam hal kesehatan

SIMPULAN

Kualitas pelayanan rawat inap di UPTD Puskesmas Pagaden belum sesuai dengan kualitas pelayanan, Seperti Kemampuan pegawai untuk tanggap dalam setiap keluhan pasien pemohon rawat inap masih kurang baik. Hal ini dapat terlihat dari masih kurangnya respon

pegawai dalam menanggapi berbagai keluhan yang datang dari pasien dalam rawat inap, seperti misalnya keluhan tentang kesalahan pendataan pasien rawat inap, Ketelitian pegawai dalam menangani pasien rawat inap, dalam arti memeriksa kembali hasil kerjanya agar tidak terjadi kesalahan masih kurang baik. pegawai belum cukup teliti dalam menangani pasien rawat inap. Mereka hanya terkadang memeriksa kembali hasil pendataannya agar tidak terjadi kesalahan, dan Keterbukaan atau transparansi pegawai dalam hal biaya pelayanan rawat inap tidak baik. Pegawai kurang terbuka dalam menjelaskan biaya rawat inap. Pasien yang akan membuat rawat inap harus mengeluarkan biaya yang cukup besar tanpa mengetahui untuk keperluan apa saja biaya tersebut.

Hambatan kualitas pelayanan rawat inap di UPTD Puskesmas Pagaden adalah sebagai berikut : *Responsiveness*, Pegawai yang bertugas menangani Rawat inap kurang membantu pasien yang tidak mengetahui prosedur, persyaratan-persyaratan, dan biaya rawat inap, *Responsibility*, pegawai juga dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, dan *Accountability*, keberadaan jumlah pegawai belum cukup untuk menangani pelayanan sehari-harinya akan memudahkan pasien dalam memenuhi kebutuhannya dalam hal kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Asrul 2006, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta, Erlangga
- Denhardt, Robert B. dan Janet V. Denhard. 2003. *The New Publik Service: Serving not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia : Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2004. *Product Plus*. New York: McGraw-Hill Inc
- Lukman, Sampara, 2009, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta
- Moenir, H. A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy, J, MA, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo. Soekidjo (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pamudji. 2004. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta : Bina Aksara
- Ratmino & Atik Septi Winarsih, 2008, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Impelementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfa Beta
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Triguno. 2007. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah*. Fokusmedia. Bandung.
- Sumber lain :
<http://andjou.blogspot.com/2007/05/pengertian-rawat-inap.html>
- Kebijakan Dasar Puskesmas Departemen Kesehatan Republik Indonesia , 2004
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.