

STUDI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN JKN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD POLEWALI KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Nurmalasari¹, Faisal Nursid²

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Al Asyariah Mandar

Nurmalasari015@gmail.com

ABSTRAK

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan pasien JKN rawat inap kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar berdasarkan dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan daya tanggap. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah sampel 82 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berdasarkan variabel kehandalan tergolong dalam kategori puas yaitu sebanyak 58 responden (70,73 %), variabel jaminan tergolong dalam kategori puas yaitu sebanyak 75 responden (91,47 %), variabel bukti fisik tergolong dalam kategori puas sebanyak 51 responden (62,2 %), variabel perhatian tergolong dalam kategori puas yaitu sebanyak 59 responden (71,95 %) dan variabel daya tanggap tergolong dalam kategori puas yaitu sebanyak 63 responden (76,83 %).

Kata Kunci: *Mutu pelayanan Kesehatan, Pasien JKN*

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu, kualitas dan pelayanan prima yang menjadi tantangan utama dalam globalisasi kesehatan yang dihadapi rumah sakit ternyata membawa konsekuensi yang berdampak sistemik bagi dunia kesehatan dan pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan ketika Puskesmas tidak lagi

mampu menangani keluhan sakit seseorang ternyata telah menjadi lintah darat yang siap menghisap seluruh kekayaan seorang pasien atau konsumen tersebut.

Seiring dengan perkembangan mutu internasional, standar akreditasi tersebut dievaluasi dan diperbaharui setiap 3 tahun untuk disesuaikan dengan perkembangan dan peningkatan mutu di dunia

internasional. Rumah sakit yang sudah terakreditasi juga terus dievaluasi atau dipantau kembali sebagai bukti bahwa mutu pelayanan tetap dijaga dan terus ditingkatkan sehingga tercipta peningkatan mutu yang berkesinambungan (Eka H, 2015).

Pembangunan kesehatan adalah adanya upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Derajat kesehatan masyarakat dapat dilihat dari berbagai indikator, yang meliputi indikator angka harapan hidup, angka kematian, angka kesakitan, dan status gizi masyarakat.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan (Winda Y, 2013 dalam Azwar A, 1996).

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami 2011 dalam Azwar A. 1999).

Berdasarkan dari hasil pengambilan data awal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Polewali Mandar, ditemukan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap selama empat tahun terakhir yaitu tahun 2011 jumlah kunjungan sebanyak 9.095 pasien, tahun 2012 sebanyak 10.425 pasien, tahun 2013 sebanyak 11.733 pasien dan pada tahun 2014 sebanyak 13.272 pasien yaitu 1.840 pasien umum dan 11.432 pasien BPJS.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Desember tahun 2014, ditemukan adanya keluhan pasien mengenai kurangnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD Polewali dari segi pelayanan kesehatan, ketanggapan tenaga kesehatan maupun dari segi fasilitas yang tersedia. Adapun permasalahan yang menjadi keluhan pasien antara lain : masa waktu berlakunya kartu kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dimana pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdaftar sebagai peserta harus lebih dari sepekan,

masalah pelayanan kesehatan yang tidak seluruhnya di tanggung oleh BPJS Kesehatan seperti obat-obatan, fasilitas ruang operasi dan lainnya. Keluhan pasien yang didapatkan selain permasalahan yaitu masalah tenaga kesehatan yang sangat tidak sopan dalam melayani dan menanggapi keluhan pasien, masalah perbedaan instruksi antara dua orang perawat yang membingungkan pasien, keluhan seorang pasien yang lama menunggu saat ingin di operasi kelenjar bagian ketiak, masalah ketersediaan air di RSUD yang sangat kurang, dan masalah ketersediaan toilet yang juga jauh dari harapan pasien atau pun keluarga pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dimana peneliti ingin mendelaporankan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap Kelas III peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Polewali Mandar.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III di RSUD

Polewali sebanyak 82 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan menentukan kriteria tertentu (Sugiono, 2013).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menentukan kriteria atau pertimbangan tertentu antara lain sebagai berikut :

1. Pasien JKN Kelas III
2. Lebih dari 2 hari dirawat inap
3. Setiap ruang perawatan di RSUD
4. Bersiap atau bersedia diwawancara

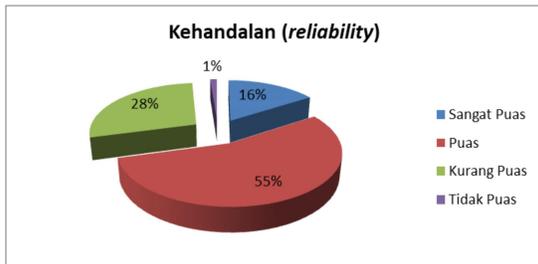
Penentuan responden untuk wawancara ditentukan sesuai dengan fungsi dan kedudukan masing-masing yaitu petugas sebagai pelaksana kebijakan serta pasien/keluarga yang

1. Kepala Bagian Pelayanan Medik
2. Kepala Ruang Perawatan
3. Pasien atau Keluarga Pasien

HASIL

a. Keandalan (*reliability*)

Gambar 1 Distribusi Responden mengenai Keandalan (*reliability*) Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016

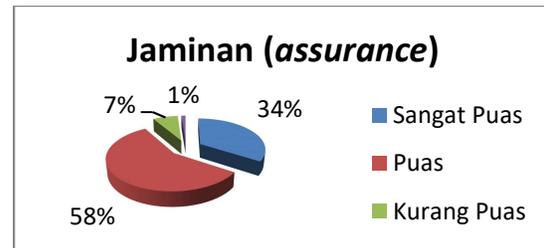


Sumber : Data Primer

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan bahwa pada variabel kehandalan (*reliability*) diperoleh hasil yaitu dari 82 responden sebagian besar mengharapkan pelayanan yang sangat puas yaitu sebanyak 55 responden (67,07 %) dan hanya sebagian kecil responden yang mengharapkan pelayanan puas yaitu 27 responden (32,93 %) tetapi pada kenyataannya diperoleh bahwa sikap tiap responden terbesar pada kategori sikap puas yaitu sebanyak 45 responden (54,88 %), sikap kurang puas yaitu sebanyak 23 responden (28,05 %), sikap sangat puas sebanyak 13 responden (15,85 %) dan sikap tidak puas hanya ada 1 responden (1,22 %).

b. Jaminan (*assurance*)

Gambar 2 Distribusi Responden mengenai Jaminan (*assurance*) Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016

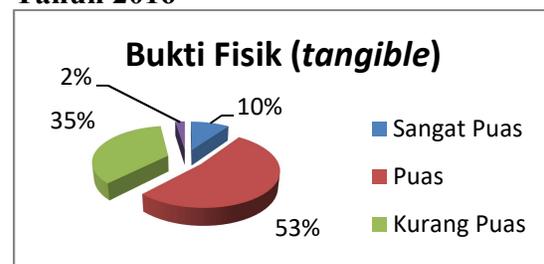


Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel dan gambar 2, menunjukkan bahwa pada variabel jaminan (*assurance*) diperoleh hasil yaitu dari 82 responden sebagian besar mengharapkan pelayanan yang sangat puas yaitu sebanyak 55 responden (67,07 %) dan sebagian kecil mengharapkan pelayanan yang puas yaitu sebanyak 27 responden (32,93 %) tetapi pada kenyataannya bahwa sikap tiap responden terbesar pada kategori sikap puas yaitu sebanyak 47 responden (57,32 %), sikap sangat puas yaitu sebanyak 28 responden (34,15 %), sikap kurang puas sebanyak 6 responden (7,31 %) dan sikap tidak puas hanya ada seorang responden (1,22 %).

c. Bukti Fisik (*tangible*)

Gambar 3 Distribusi Responden mengenai Bukti Fisik (*tangible*) Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016

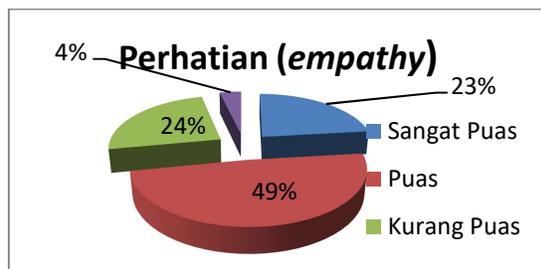


Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel dan gambar 3, di atas menunjukkan bahwa pada variabel bukti fisik (*tangible*) diperoleh hasil yaitu dari 82 responden sebagian besar mengharapkan pelayanan yang sangat puas yaitu sebanyak 51 responden (62,20 %) dan sebagian kecil mengharapkan pelayanan yang puas yaitu sebanyak 31 responden (37,80 %) tetapi pada kenyataannya bahwa sikap tiap responden terbesar pada kategori sikap puas yaitu sebanyak 43 responden (52,44 %), sikap kurang puas yaitu sebanyak 29 responden (35,37 %), sikap sangat puas sebanyak 8 responden (9,76 %) dan sikap tidak puas hanya ada 2 responden (2,43 %).

d. Perhatian (*empathy*)

Gambar 4 Distribusi Responden mengenai Perhatian (*empathy*) Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016



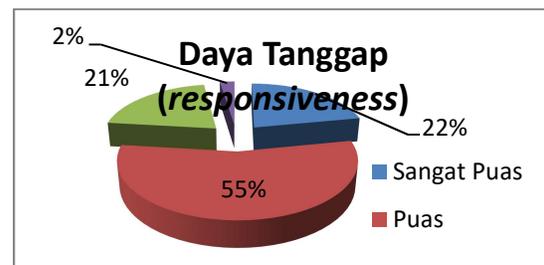
Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel dan gambar 4. di atas menunjukkan bahwa pada variabel perhatian (*empathy*) diperoleh hasil yaitu dari 82 responden sebagian besar responden mengharapkan pelayanan yang sangat puas yaitu sebanyak 55 responden

(67,07 %) dan sebagian kecil mengharapkan pelayanan yang puas yaitu sebanyak 27 responden (32,93 %) tetapi pada kenyataannya bahwa sikap tiap responden terbesar pada kategori sikap puas yaitu sebanyak 40 responden (48,78 %), sikap kurang puas yaitu sebanyak 20 responden (24,39 %), sikap sangat puas sebanyak 19 responden (23,17 %) dan sikap tidak puas hanya ada 3 responden (3,66 %).

e. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Gambar 5. Distribusi Responden mengenai Daya Tanggap (*responsiveness*) Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016



Sumber : Data Primer

Berdasarkan gambar 5, di atas menunjukkan bahwa pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil yaitu dari 82 responden sebagian besar responden mengharapkan pelayanan yang sangat puas yaitu sebanyak 54 responden (65,85 %) dan sebagian kecil responden yang mengharapkan pelayanan yang puas yaitu sebanyak 28 responden (34,15 %) tetapi pada kenyataannya bahwa sikap tiap responden terbesar pada kategori sikap puas yaitu sebanyak 45 responden (54,88 %), sikap sangat puas yaitu

sebanyak 18 responden (21,95%), sikap kurang puas sebanyak 17 responden (20,73 %) dan sikap tidak puas hanya ada 2 responden (2,44 %).

PEMBAHASAN

a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu mencakup mengenai masalah prosedur pelayanan secara tepat, pelayanan pemeriksaan yang cepat, pelayanan pengobatan yang cepat, bertanggung jawab dan jadwal pelayanan di rumah sakit dijalankan dengan tepat.

Keandalan petugas harus didasarkan atas penilaian pasien pada aspek pemeriksaan pasien yang dilakukan secara teratur, memberikan penjelasan pada awal sebelum melaksanakan tindakan, memberi dorongan moril dalam hal kesembuhan, melaksanakan berbagai tindakan dan mampu menyelesaikan tugas secara mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden, sebagian besar mengatakan bahwa dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan itu sudah bagus dan memuaskan karena pelayanannya tidak berbelit-belit dan langsung dilayani. Tetapi harapan tidak sesuai karena masih ada beberapa responden yang mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas medis maupun non paramedis.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuzna E (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel keandalan (*reliability*) tergolong dalam kategori cukup puas sebesar 65,66 %.

Alasannya karena responden merasa telah mendapat pelayanan yang cepat dan tepat saat pemeriksaan.

Demikian pula dalam penelitian Winda Y. (2013) yang menyatakan baik terhadap kehandalan pelayanan (*realibility*) di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja yaitu sebesar 75,5 %. Karena pada saat mereka pertama kali dilayani tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit.

Oleh karena masih adanya beberapa responden yang tidak puas dengan ketepatan pelayanan yang diperoleh di RSUD Polewali maka sebaiknya pihak rumah sakit mengantisipasi hal tersebut dengan sebaik mungkin.

b. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu kemampuan rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada para pelanggannya. Jaminan diukur dengan indikator rasa aman dan terjaminnya pasien ketika melakukan pengobatan atau perawatan, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pasien untuk cepat sembuh, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan mengenai kondisi kesehatan pasiennya.

Adapun hasil setelah melakukan wawancara dengan beberapa responden, sebagian besar responden menyatakan puas dalam hal jaminan perawatan dan kesembuhan yang diberikan dan disampaikan oleh petugas medis dan paramedis karena dokter telah

menyampaikan dorongan semangat dalam hal kesembuhan.

Hal ini diperkuat pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuzna E (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel jaminan (*assurance*) tergolong dalam kategori cukup puas yaitu sebesar 50,51 %. Karena responden merasa cukup puas terhadap kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit dan terhadap adanya jaminan keamanan dan kepercayaan pelayanan.

Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum R.M. (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel jaminan (*assurance*) tergolong dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 59,4 %.

Fakta masih adanya responden yang kurang puas dalam hal jaminan perawatan yang diperoleh menandakan bahwa masih perlu peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Polewali Mandar.

c. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti langsung yaitu kemampuan suatu rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit serta keadaan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden dalam hal ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana itu sudah cukup puas, tetapi masih ditemukan ketidaksesuaian antara

harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh sebagian besar responden yang mengeluhkan tentang ketersediaan toilet karena di beberapa ruang perawatan tidak layak digunakan.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum R.M. (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel bukti fisik (*tangible*) tergolong dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 65,6 %. Tetapi masih ditemukan adanya responden yang mengatakan tidak puas dengan sarana dan prasarana karena kelengkapan peralatan dan fasilitas pelayanan kurang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuzna E (2014) menyatakan bahwa pada variabel bukti fisik (*tangible*) tergolong dalam kategori puas dalam hal kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan yaitu sebesar 58,58 %.

Meski hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan puas terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*), tetapi masih ada pula sebagian responden yang tidak puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana baik itu dilihat dari sisi kebersihan lingkungan dan ketersediaan toilet di ruang perawatan. Oleh karena itu, dimensi bukti fisik (*tangible*) masih perlu mendapat perhatian khusus demi kenyamanan bersama.

d. Perhatian (*empathy*)

Perhatian yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien, tanggapan responden terhadap kemampuan petugas memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dialami responden seperti keramahan/kesopanan dokter saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden dalam hal perhatian petugas medis maupun paramedis sebagian besar responden mengatakan puas karena telah mendapat perhatian yang baik dari petugas medis maupun paramedis. Tetapi masih ada beberapa responden yang belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan karena adanya keluhan pasien mengenai petugas kesehatan di rumah sakit yang tidak bersikap adil kepada semua pasien dalam hal memberikan perhatian yang tulus.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winda Y. (2013) yang mengatakan bahwa pada variabel perhatian (*empathy*) tergolong dalam kategori baik sebesar 95,7 % hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden telah mendapat perhatian yang tulus dari petugas kesehatan. Tetapi sebagian kecil responden mengeluhkan tentang pelayanan petugas yang membeda-

bedakan status sosial dimana hanya sebagian orang saja yang mendapat perhatian khusus.

Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum R.M. (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel perhatian (*empathy*) tergolong dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 56,2 %. Tetapi dalam hal tersebut masih banyak responden yang belum puas terhadap kinerja pelayanan petugas. Beberapa responden mengatakan tidak puas terhadap petugas yang kurang perhatian terhadap keluhan yang disampaikan.

Oleh karena masih adanya responden yang tidak puas dengan perhatian yang diperoleh dari tenaga kesehatan, maka diharapkan agar lebih meningkatkan mutu pelayanan dari aspek perhatian (*empathy*).

e. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya, hasil tanggapan responden terhadap daya tanggap/kecepatan petugas dalam hal pemberian pelayanan seperti kesiapan petugas dalam setiap tindakan. Daya tanggap diukur dengan indikator kesiagaan petugas dalam menangani keluhan pasien.

Hasil wawancara dengan beberapa responden menunjukkan bahwa dalam hal kesiagaan petugas medis dan paramedis dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien di RSUD Polewali

paramedis sebagian besar responden mengatakan puas karena petugas tetap datang pada saat dibutuhkan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuzna E (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) tergolong dalam kategori puas yaitu sebesar 54,54 %. Karena beberapa responden merasa puas terhadap pelayanan dokter dan perawat yang memberikan reaksi yang cepat dan tanggap.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum R.M. (2014) yang menyatakan bahwa pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) tergolong dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 71,9 %. Tetapi masih ada responden yang merasa belum puas terhadap petugas kesehatan yang kurang memberikan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatan pasien. Oleh karena hal tersebut, itu berarti bahwa mutu pelayanan kesehatan dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) juga masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Polewali, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel kehandalan (*reliability*) terhadap mutu pelayanan pasien JKN rawat inap kelas III tergolong dalam kategori puas, hal ini dapat dilihat bahwa

dari 82 responden yang tergolong dalam kategori puas sebanyak 58 responden (70,73 %).

2. Pada variabel jaminan (*assurance*) terhadap mutu pelayanan pasien JKN rawat inap kelas III tergolong dalam kategori puas, hal ini dapat dilihat bahwa dari 82 responden yang tergolong dalam kategori puas sebanyak 75 responden (91,47 %).
3. Pada variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap mutu pelayanan pasien JKN rawat inap kelas III tergolong dalam kategori puas, hal ini dapat dilihat bahwa dari 82 responden yang tergolong dalam kategori puas sebanyak 51 responden (62,2 %).
4. Pada variabel perhatian (*empathy*) terhadap mutu pelayanan pasien JKN rawat inap kelas III tergolong dalam kategori puas, hal ini dapat dilihat bahwa dari 82 responden yang tergolong dalam kategori puas sebanyak 59 responden (71,95 %).
5. Pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap mutu pelayanan pasien JKN rawat inap kelas III tergolong dalam kategori puas, hal ini dapat dilihat dari sebanyak 63 responden (76,83 %) dalam kategori puas.

SARAN

Diharapkan agar Direktur RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar memberikan perhatian mengenai pembangunan rumah sakit khususnya untuk perbaikan kamar mandi dan toilet di beberapa ruang perawatan RSUD Polewali Mandar. Serta dapat meningkatkan kebersihan ruangan maupun lingkungan sekitarnya. dan diharapkan agar petugas kesehatan di RSUD polewali dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam hal ketaggapan atau kesiagapan petugas saat melayani dan menangani keluhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W., 2009. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit* Jakarta : PT. Raja Grafinda Persada
- Alamsyah, D., 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan* Yogyakarta : Nuha Medika
- Asmita, P., 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan rumah Sakit Panti Wilasa Citarum*. Semarang : UNDIP
- Azwar, A., dalam Din ISO 8402, 1984. *Pengantar Administrasi kesehatan*

Jakarta : Bagian Ilmu Kedokteran FKUI : Jakarta

_____ 1994 *Pengantar Administrasi kesehatan* Jakarta : Bagian Ilmu Kedokteran FKUI : Jakarta

_____ dalam Al-Assaf, 1998. *Pengantar Administrasi kesehatan* Jakarta : Bagian Ilmu Kedokteran FKUI : Jakarta

Buchbinder, S.B., 2014. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan* Jakarta : Buku Kedokteran EGC

Burhanuddin, N., 2015. *Studi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Massenga Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar*.

Bustami, 2011. dalam Brown L. D. et. al. 1985. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* Jakarta : Erlangga

_____ dalam Parasuraman 1985. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* Jakarta : Erlangga

_____ *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* Jakarta : Erlangga

_____ dalam Azwar A.1999. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* Jakarta : Erlangga

- Depkes RI, 2009. *Profil Kesehatan Indonesia 2008* Jakarta.
www.depkes.go.id (diakses 16 September 2015)
- Eka H, 2015. *Rumah Sakit Pertama di Sumatera yang Berstandar Internasional*. Pekanbaru.
www.ekahospital.com (diakses Januari 2016)
- Firdaus F. F., 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*
- Hasna, 2012. *Studi Kepuasan Pelaksanakan Pelayanan Antenatal di Puskesmas Ujung Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang*.
- _____ dalam Imbalo S., *Studi Kepuasan Pelaksanakan Pelayanan Antenatal di Puskesmas Ujung Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang*.
- Hidayat, A. A., 2007. *Metode Penelitian kebidanan Teknik Analisis Data* Jakarta : Salemba Medika
- _____, 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data* Jakarta : Salemba Medika
- Ismaya, E. A., 2012. *Globalisasi Kesehatan Menghempas Indonesia (Pelayanan Rumah Sakit Tidak Terjangkau Masyarakat Miskin*
www.erikaditiaismaya.blogspot.co.id/2012/04/globalisasi-kesehatan-menghempas.html (diakses 29 Desember 2015)
- Jamaluddin, Ambas J., & Anwar M., 2014. *Pedoman Punulisan Laporan Polewali* : Unasman.
- Kemenkes RI, 2013. *Buku Saku Frequently Asked Questions (FAQ) BPJS Kesehatan*
www.kemkes.go.id (diakses 25 Januari 2015)
- _____, 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*
www.kemkes.go.id (diakses 15 Desember 2013)
- Miswar, I., 2012. *Perbedaan Persepsi Pasien dengan Petugas terhadap Mutu Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Sarolangun Tahun 2011*. Depok : FKM UI
- Ningrum, R.M., 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Runkital Dr. Ramelan*. Surabaya : STIKES Hang Tuah
- Nursalam, 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* Jakarta : Salemba Medika
- Sabarguna, B. S., 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit* Jakarta : Sagung Seto

- _____, 2008. *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit* Jakarta : Sagung Seto
- Sofyan, 2011. *Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jamkesmas di Ruang Seroja RS Undata Palu*
- Somantri, A., 2006. *Skala Pengukuran Penelitian..*Jakarta
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi* Bandung : Alfabeta
- _____, 2013. *Metode Penelitian Manajemen* Bandung : Alfabeta
- Suparyanto, 2011. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. (diakses 13 September 2015)www.dr-suparyanto.blogspot.com/.../mutu-pelayanan-kesehatan.
- Ulinuha, F. E., 2014. *Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika*. Semarang
- UU RI, 2004. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta
- Wanarto, G.B, 2013. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Jawa Timur : Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)
- Widyatun, D., 2012. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. (diakses 11 November 2015)
www.jurnalbidandiah.blogspot.co.id/2012/05/mutu-pelayanan-kesehatan.html
- [Winda, B. Yuristi, 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. \(Diakses tanggal 03 Agustus 2015\) www.windhayuristi@yahoo.com](http://www.windhayuristi@yahoo.com)
- Yusuf, P., 2013. *Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Campalagian dan Puskesmas Mattirobulu Polewali*.