

PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PENGGUNA BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM

Counseling On Improving The Quality Of Health Services For Inpatient BPJS Users

¹Ribka Flora Panjaitan,²Diana Sinulingga

¹Institut Kesehatan Deli Husada Delitua

²Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

email : ribka.florapanjaitan@gmail.com¹, dianasinulingga1951@yahoo.com²

Abstract

This study aims to determine and describe the quality of BPJS Inpatient Health Services at Grandmed Lubuk Pakam Hospital, Deli Serdang Regency, seen from the theory of service quality standards according to Gronroos (in Tjiptono 2011), namely professionalism and skills (professionalism and expertise), attitudes and behavior. and Behavior), Accessibility and flexibility (Ease of achievement and adjustment of services), Reliability and trustworthiness (reliability and trust), Recovery (Control of situations and problem solving), Reputation and credibility (good name and can be trusted). The research method used is descriptive qualitative. There are 22 informants, namely patients or patients' families who receive services, the Head of Medical Services as the one who knows all processes and conditions of service by employees at the service counter, one of the staff at the BPJS health service counter at Grandmed Lubuk Pakam Hospital, Deli Serdang Regency The data source used is primary data obtained directly from informants while secondary data comes from existing data at Grandmed Lubuk Pakam Hospital, Deli Serdang Regency, documents relating to the problem to be studied. The results showed that the quality of BPJS Kesehatan services in Grandmed Lubuk Pakam, Deli Serdang Regency has generally been running well, although there are still some things that need to be improved, such as the unfriendly attitude of young medical officers and new administrative officers, reliability and trust in administrative officers and medical officers is still not maximal, it still needs to be improved.

Keywords : *Quality of service, BPJS Health, Hospitals*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang dilihat dari teori standar kualitas jasa menurut Gronroos (dalam Tjiptono 2011) yaitu Profesionalisme and skill (Profesionalisme dan keahlian), Attitudes and behavior (Sikap dan Perilaku), Accessbility and flexibility (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan), Reliability and trustworthiness (Kehandalan dan kepercayaan), Recovery (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah), Reputation and credibility (Nama baik dan dapat dipercaya). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 22 orang yaitu Pasien atau keluarga pasien yang memperoleh pelayanan, Kabid Pelayanan medis sebagai yang mengetahui segala proses dan kondisi pelayanan oleh pegawai di loket pelayanan, salah satu Pegawai loket bagian pelayanan BPJS kesehatan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang secara umum sudah berjalan baik, meskipun masih ada beberapa hal yang mesti di perbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas administrasi yang masih baru, Kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administarsi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk ditingkatkan lagi.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes. Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang Pelayanan Umum (*Publik Service*), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat .

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada warga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan. Berbicara mengenai pelayanan publik maka tentunya instansi pemerintah memiliki peran dalam hal ini, pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik. Bentuk ukuran atau standar pelayanan tersebut sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah berhasil atau gagal melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Pembangunan kesehatan di Indonesia diselenggarakan berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang merupakan suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling ng guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sesuai dengan tujuan pebangunan nasional dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 yaitu untuk meningkatkan kecerdasan bangsa dan kesejahteraan rakyat, maka setiap penyelenggaraan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia (HAM). Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap masyarakat berhak atas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan tanpa membeda- bedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi, serta pelaku dari pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, kabupaten, kota).

Sebagaimana dalam undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang pengaturan penyelenggaraan rumah sakit di tegaskan dalam pasal 3 yang bertujuan bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit. meningkatkan mutu dan standar pelayanan rumah sakit. memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia di rumah sakit. Namun pada kenyataanya masih ada rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berbelit-belit, tidak professional serta lamban dalam melayani pasien.

Rumah sakit ini berkomitmen bahwa senantiasa mengutamakan kedisiplinan untuk mewujudkan pengabdian dalam bidang kesehatan dan akan terus berupaya demi kesembuhan dan kepuasan pasien. Dengan visi “Menjadi rumah sakit pendidikan yang berkualitas dan mandiri untuk mewujudkan pelayanan kesehatan paripurna menuju masyarakat Bone yang sehat”, dan senantiasa memberikan mutu pelayanan kesehatan profesional dengan standar pelayanan prima yang dilandasi asas kemanusiaan.

Namun, tampaknya di rumah sakit ini masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS, sehingga masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan di rumah sakit ini. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa pemberitaan yang dimuat dalam media massa maupun media elektronik lainnya. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS sangat bermasalah. Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Pasalnya pelayanan di RS tersebut tidak memenuhi kebutuhan pasien oleh petugas atau perawat. Banyak kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat termasuk salah satu pengaduan masyarakat atau pasien pengguna BPJS di website www.lapor.go.id, keluarga pasien pengguna BPJS ini mengeluhkan bahwa tidak adanya kepastian prosedur pelayanan dalam menebus obat dan alat bantu kruk bagi orang tua nya yang sedang mengalami patah tulang, padahal dokter menyarankan untuk mengambil alat bantu kruk itu di bagian penebusan obat.

Pada saat pengklaiman biaya pembelian, pihak RS menyampaikan bahwa untuk pembelian alat bantu seperti itu harus menggunakan kuitansi khusus RS yang ditandatangani dan distempel pihak toko alat kesehatan untuk dapat diklaimkan ke RS. Yang sangat tidak menyenangkannya adalah tidak ada satupun perawat/petugas RS yang memberikan arahan/petunjuk untuk melapor ataupun memberikan form kuitansi tersebut ke peserta sebelum yang bersangkutan membeli alat bantu tersebut. Yang ada, salah satu pihak RS ini memberikan form kuitansi itu pada saat diajukan pengklaiman biaya pembeli.

2. METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari keadaan yang diteliti. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen.

3. HASIL

3.1. *Profesionalisme and Skill* (Profesionalisme dan Keahlian)

3.1.1 Pengetahuan Yang Baik

Data Ketenagaan Pegawai Bagian Pelayanan BPJS Kesehatan RSUD
Tenriwaru Kabupaten Bone Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kualifikasi Tenaga Non Medis	Jumlah pegawai	S2	S1	D3
1	Sarjana Ekonomi/Akuntansi	3	1	1	1
2	Sarjana Administrasi	4	1	2	1
3	Sarjana Hukum	2	-	2	-
4	Sarjana Komputer	2	-	2	-
	Jumlah	11	2	7	2

Sumber: Subag.Kepegawaian

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin baik pengetahuan yang dimiliki. Menurut tabel di atas dari jumlah 11 keseluruhan jumlah pegawai pada bagian pelayanan BPJS yang tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang, S1 sebanyak 7 orang dan D3 2 orang.

3.1.2 Keterampilan Yang Sesuai

Seminar/workshop yang pesertanya diikuti oleh gabungan dari unsur manajemen, dokter, perawat dan atau insalasi penunjang.

No	Seminar/ Workshop/ Pelatihan	Jumlah pegawai yang	Bulan
1	Orientasi Tenaga Kesehatan dalam Screening Bayi Baru Lahir	3	Maret
2	Pelatihan Tenaga Kesehatan Front Line	2	Maret
3	Pelatihan PPIA Pencegahan Penularan HIV dari Ibu ke Anak Bagi Petugas Kesehatan RI	2	Maret
4	Workshop Manajemen Fasilitas Keamanan serta Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)	4 5	Maret
5	Pelatihan Penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	9	April
6	Workshop Bantuan Hidup Dasar (BHD) untuk profesi	6	April
7	Bimbingan Teknis Kesehatan Gigi dan Mulut	2	April
8	Workshop Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)	4	April
9	Workshop Sasaran Keselamatan Pasien (SKP)	4	April
10	Pelatihan Nyeri	4	Mei
11	Bimbingan Teknis Akreditasi	7	Mei
12	Penyusunan Panduan Praktik Klinik dan Clinical Pathway di RS	2	Mei
13	Workshop Manajemen Penggunaan Obat (MPO)	4	Mei
14	Audit Near Miss Maternal	2	Juni
16	Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) Angkatan VI	4	Agustus
17	Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) Angkatan VII	4	Agustus
18	Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) Angkatan VIII	4	Agustus
19	Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) Angkatan IX	4	Agustus
20	Pelatihan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) Angkatan X	4	Agustus
21	Pelatihan Peningkatan Kapasitas Tenaga Front Office RS	2	Agustus
22	Pelatihan Internal Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (Pengumpulan, Analisa dan Validasi Data Indikator)	1 8	Agustus
23	Orientasi Rujukan Tumbuh Kembang Bagi Tenaga Kesehatan di Tingkat Propinsi	2	Agustus
24	Workshop Implementasi Dokter Penanggung Jawab Pelayanan dan Case Manager Dalam Akreditasi RS Versi 2012	3	September
25	Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD) Angkatan I	3	September
26	Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD) Angkatan III	3	September
27	Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD) Angkatan V	3	September
28	Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD) Angkatan VI	3	September
29	Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) Angkatan II	5 0	September
30	elatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) angkatan III		September
31	elatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) angkatan IV	5 0	September
32	elatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) Angkatan IX	5	September
33	Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)	4	Oktober
34	Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)	4	Oktober

35	<i>Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)</i>	4	<i>Oktober</i>
36	<i>Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)</i>	4	<i>Oktober</i>
37	<i>In House Training Manajemen Rekam Medis dan Informasi</i>	5	<i>Oktober</i>
38	<i>Pelatihan Komunikasi, Informasi, Edukasi dan Assessment</i>	5	<i>November</i>
39	<i>Workshop Penggunaan Alat Laboratorium Tes Cepat</i>	5	<i>Desember</i>
40	<i>Workshop Akreditasi RS Menuju Akreditasi Internasional</i>	2	<i>Desember</i>

3.2. Attitudes and Behavior (Sikap dan Perilaku)

3.2.1 Menaruh Perhatian

Berikut hasil wawancara dengan pasien, terkait sikap petugas administrasi dalam melayani kepengurusan berkas pasien. Beliau mengatakan :

“Kalau ketemu yang ramah yah ramah, kalau ketemu yang kurang peduli, biarsenyum tidak yah sabar-sabar saja. Karena petugas disini, ada yang ramah ada juga tidak” (wawancara dengan NR (28 tahun) keluarga pasien rawat inapa pengguna BPJS Kesehatan RS Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang)

3.3 Accessibility and flexibility (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

3.3.1 Akses Mudah

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat di kabupaten Bone, serta salah satu instansi yang menjadi sarana dan prasarana Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam mengimplementasikan program jaminan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, namun pada pelayanannya masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama dari segi waktu, kecepatan dan respon pelayanan yang diberikan oleh staf bagian administrasi dan petugas medis itu sendiri. Hal tersebut peneliti dapatkan dari hasil wawancara oleh beberapa pasien pengguna BPJS Kesehatan. dan pada saat observasi peneliti juga mendapati salah satu keluarga pasien yang sedang antri dan ia komplain terhadap salah satu staf dibagian kepengurusan berkas BPJS, beliau komplain terkait nomor antrian yang tidak beraturan. Dan pada saat di wawancarai, beliau mengaku kesal sebab ia merasa petugas cenderung mempersulit pelayanan.

“Kalau berbicara mengenai ketepatan waktu petugas administrasi dalam melayani menurutku masih kurang cepat dan kurang respon. saya dari nomor antrian 72 tapi yang dilayani langsung antrian 200, padahal saya antri dari pagi, bagaimana kalau orang tua saya pingsan ? mana sholat juga sudah dilalaikan, saya rasa percuma ada nomor antrian, percuma antri dari pagi- pagi nyatanya tidak dilayani dengan baik, saya komplain disitu malah tidak ada yang menyahut.” (wawancara dengan ST (30 tahun) keluarga pasien rawat inap penggunan BPJS Kesehatan tingkat 2 RS Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang)

4. PEMBAHASAN

4.1 Profesionalisme and Skill (Profesionalisme dan Keahlian)

4.1.1 Pengetahuan Yang Baik

Tingkat pendidikan pegawai pada bagian pelayanan BPJS rata-rata di isi oleh pegawai dengan jenjang tingkat pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang memiliki non medis yang cukup berpendidikan, hal ini menandakan bahwa Rumah Sakit Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang mempekerjakan orang-orang yang cukup berkompeten dan memiliki pengetahuan yang baik terkait bidangnya masing- masing. Hal tersebut di perkuat dari hasil wawancara kepada pasien sebagai pihak yang merasakan pelayanan terkait penilainya terhadap dokter, perawat, pegawai bagian

pelayanan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu pasien, terkait pengetahuan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam melayani kepengurusan berkas pasien. Beliau mengatakan :

“Kalau menurut saya, pegawai disini dalam menjalankan tugas sudah bagus, dari caranya memberikan penjelasan dan mengarahkan setiap ada berkas saya yang kurang cukup bisa saya mengerti. (wawancara dengan. AT (24 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang)

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dibagian pelayanan BPJS sudah bagus karena dilihat dari bagaimana pemahaman mereka mengenai SOP yang seharusnya, dan bagaimana cara mereka mengarahkan kepada pasien terkait berkas yang tidak lengkap. Adapun SOP bagian pelayanan BPJS Kesehatan

4.1.2 Keterampilan Yang Sesuai

Petugas medis maupun non medis memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik mengenai rumah sakit jika dilihat dari hasil pelatihan, workshop yang telah di ikuti. Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara salah satu pasien sebagai pihak yang merasakan pelayanan dari petugas medis maupun petugas administrasi. Salah satunya adalah pasien yang berinisial LE mengatakan bahwa

“Saat di periksa, dokter terlihat sangat terampil, mereka bersikap ramah pada saya, memulai dengan menanyakan kondisi, apa – apa keluhan saya selama ini, setelah itu baru diperiksa. Pemeriksaan berupa pemeriksaan fisik, palpasi. Setelah di periksa, dokter memberikann informasi tentang penyakit saya, dan kata-kata yang menghibur bahwa penyakitnya saya akan cepat sembuh, Terakhir dokter akan memberikan resep obat sesuai dengan diagnosa penyakit yang saya derita” . (wawancara dengan LE (30 tahun) pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan RS Grandmed Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang)

Dari ke dua indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien dapat dikatakan professional dan memiliki keahlian telah tercapai, dan terbukti bahwa dalam menjalankan tugas mereka telah memenuhi dimensi profesionalisme and skill .

4.2 Attitudes and Behavior (Sikap dan Perilaku)

4.2.1 Menaruh Perhatian

Dari hasil wawancara pasien yang mengatakan bahwa petugas bagian pelayanan administrasi ada yang ramah dan ada yang tidak artinya masih ada beberapa petugas pada bagian pelayanan tersebut yang belum memperhatikan dan mencerminkan sikap dan perilaku yang baik terhadap pasien. Namun dari hasil observasi penulis menemukan bahwa ketidakramahan petugas pada bagian pelayanan administrasi dilakukan oleh petugas yang masih baru atau petugas muda yang masih belum berpengalaman.

4.3 Accessibility and flexibility (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

4.3.1 Akses Mudah

Pernyataan salah satu pasien yang mengatakan bahwa ketepatan waktu petugas administrasi pada bagian pelayanan BPJS masih kurang cepat dan kurang respon menandakan bahwa akses untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien masih cenderung sulit mereka dapatkan, hal ini dilihat dari pernyataan yang mengatakan bahwa pasien telah antri dari pagi namun mereka tidak langsung dilayani sesuai dengan nomor antrian yang seharusnya.

Dari indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis

dalam melayani pasien dapat diakses dengan mudah sudah tercapai namun belum maksimal, karena masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki, terutama pada pelayanan bagian administrasi BPJS yang dinilai lambat dalam merespon pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemaparan dan temuan-temuan dilapangan mengenai “Peningkatan Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.” Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone sudah cukup berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset. Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuhamedika.
- Adya, Atep Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Angraeny. 2013. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 1, no.1 tahun 2013
- Budiyanto. 1991. *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja pada Perusahaan Pakaian Jadi di Kota Surabaya*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- _____. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- _____. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Pembaruan.
- Kadir, Abdul. 2015. “Prinsip-Prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari”. Kendari : Jurnal Birokrasi.
- Khadijah Ikhsan, Nurul. 2016. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit LA Temmala Kabupaten Soppeng*.” Skripsi. Makassar. : Universitas Hasanuddin.
- Khumairah, Ummi, 2015 *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Daya (Perawatan Interna)*, Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Mubarak, Ikkal. 2005. *Pengantar Keperawatan Komunitas 1* ;Segung Seto: Jakarta.

Mukaron, Zaenal dan Laksana, Muhibun Wijaya. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government* . Bandung. Pustaka setia.

Madubun, Jusuf. 2017. “ *Disentralisasi Pelayanan Publik di Kota Tual* “.

Desertasi. Makassar : Universitas Negeri Makassar.

Murianty, Telly.2016. “ *Motivasi Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Raya Kota Makassar dan Rumah Sakit Stella Maris Makassar)*”. Desertasi. Makassar : Universitas Hasanuddin.

Muh, yusni. 2012. “*Inovasi Layanan Kantor Pelayanan Perizinan Dalam Mendukung Pembangunan Daerah Kota Pare-Pare.*” Desertasi Makassar : Universsitas Hasanuddin