

## **INDEKS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

**WAHDANIA<sup>1</sup>, DJULIATI SALEH<sup>2</sup>, FATMAWATI<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

<sup>2</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

<sup>3</sup>) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

The research aims to gain an overview of Community Satisfaction Index (HPI) to service the Regional General Hospital (Hospital) at Polewali Mandar. The research method is descriptive quantitative. The data collection had been using a questionnaire by selecting respondents with accidental sampling technique. The Data collected from a questionnaire distributed to respondents and then analyzed using community satisfaction index (HPI), which is information about the level of community satisfaction obtained from the quantitative data measurement. The result showed that the Community Satisfaction Index for each service element Regional General Hospital (Hospital) at Polewali Mandar was 68.93. If the value is included in the table IKM conversion interval value, then the result of the assessment is "B" (Good). So that the level of public satisfaction in service at the Regional General Hospital (Hospital) Polewali Mandar assessed through HPI was Good.

**Keywords:** public satisfaction index

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. Tipe penelitian ini adalah deksriptif kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan cara memilih responden dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan dari hasil angket yang dibagikan kepada responden dan selanjutnya dianalisis menggunakan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran data secara kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar hasilnya adalah 68,93. Apabila nilai tersebut dimasukkan dalam tabel nilai interval konversi IKM, maka hasil penilaiannya adalah "B" (Baik). Sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yang dinilai lewat IKM adalah Baik.

**Kata kunci:** indeks kepuasan masyarakat

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga Negara berhak atas kesehatannya. Kesehatan dapat diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap lapisan masyarakat untuk beraktivitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi.

Namun kenyataan yang ada, harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong rendah baik pada masa orde baru hingga sekarang dimasa reformasi ini. Kenyataan yang ada selama ini masyarakat, terutama masyarakat miskin cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan. Padahal, kesadaran rakyat tentang pemeliharaan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tetapi, disisi lain, rendahnya derajat kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidak-

mampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang tergolong mahal. Banyak penelitian empiris yang menyatakan bahwa kesehatan berbanding terbalik dengan kemiskinan, dimana ada kemiskinan maka masalah kesehatan akan semakin nyata terjadi.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terjadi dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter dan perawat, sikap petugas administrasi. Selain itu, juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tariff pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar merupakan unit kesehatan yang mempunyai tanggung jawab untuk

memberikan pelayanan yang berorientasi atas kepuasan masyarakat sebagaimana misalnya memberikan pelayanan yang terjangkau bagi semua golongan masyarakat.

Menurut Goets dan Davis dalam Tjiptono (2006: 51) “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hal ini, didukung pendapat Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2006: 2) yang menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Teori ini sangat cocok untuk diterapkan di Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar karena orientasi pelayanannya adalah kepada semua masyarakat dengan melihat apa yang menjadi permasalahan masyarakat yang harus dipecahkan.

Mengenai kepuasan masyarakat perlu pelayanan yang berorientasi pada Peraturan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya: tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996). Teori ini secara kuantitas telah diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar karena rumah sakit melayani selama 24 jam dan juga letaknya strategis mudah dijangkau, namun mutu dari pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga hal ini yang masih perlu diperbaiki.

Dimensi kualitas untuk mengukur bagaimana kualitas itu sendiri yang dijelaskan oleh Parasuraman dalam Tandjung (2004) elemen

kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari: (a) Bukti Fisik (*tangibles*), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (b) Keandalan (*realibility*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (c) Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (d) Jaminan (*assurance*), merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau dengan hal sikap keragu-raguan; (e) Empati (*empathy*), merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Teori mengenai dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman ini, sudah diterapkan oleh instansi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar namun belum semua bagian ini di implementasikan dengan baik sehingga masih perlu untuk pihak rumah sakit mengkaji dan lebih memahami

orinetasi dan maksud teori ini sehingga dapat mencapai pemberian pelayanan yang prima.

Indeks kepuasan masyarakat/pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat/pasien berdasarkan pelayanan yang diterima, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien/masyarakat telah merasakan kepuasan.

Pengertian kepuasan pelanggan seperti yang dikemukakan oleh Supranto (1997:224) bahwa :”kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan”. Misalnya pelanggan datang diberi senyum, lalu disapa dengan sopan, ramah maka pelanggan tersebut merasa senang, dan tidak kecewa, artinya pelanggan tersebut merasa puas karena kinerja karyawan yang melayani sesuai dengan harapannya. Teori kepuasan pelanggan menurut Supranto (1997:224) perlu untuk dipahami oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar sehingga dalam praktek pelayanan terhadap masya-

rakat dapat dilaksanakan sebagaimana maksud dari teori tersebut sehingga memberi kepuasan kepada masyarakat.

Teori menurut Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sangat sesuai digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar untuk mengukur kepuasan masyarakat karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit pusat rujukan Sulawesi Barat dimana para pasien berasal dari golongan yang berbeda sehingga sangat perlu untuk mengetahui kepuasan dari pelayanan yang diberikan kepada semua golongan demi untuk mencapai pelayanan yang prima oleh rumah sakit dan sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagaimana visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi

asaran adalah seluruh pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. Penentuan ukuran sampel digunakan rumus IKM yang ditentukan oleh Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,, sehingga sampel di peroleh 50 orang dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dengan kategori jawaban meliputi empat (4) kategori jawaban yang mengacu pada skala likert.

Analisis data terbagi menjadi dua yaitu analisis data deskriptif dan analisis berhitung IKM Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,. Analisis data deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran secara umum pendapat responden terhadap variabel yang diteliti. Dan analisis data adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan dengan menggunakan kuesioner/angket sebanyak 50 rangkap yang dibagikan kepada 50 responden. Hasil dari penelitian tersebut dapat dilihat dalam pembahasan berikut ini dengan menggunakan 4 indikator yang masing-masing indikator atau unsur memiliki sub-indikator, nilai masing-masing

sub-indikator akan diolah berdasarkan rumus frekuensi dan selanjutnya diakumulasi untuk mendapatkan nilai per-indikator dan nilai per-indikator tersebut akan diolah berdasarkan rumus dari Kepmen PAN No. KEP25/M.PAN/2/2004 untuk mendapatkan nilai masing-masing indikator dan IKM Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar.

**Tabel 1.**  
**Hasil Penelitian Per Unsur**

No.	Unsur pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
U <sub>1</sub>	Prosedur pelayanan	3,69	A	Sangat Baik
U <sub>2</sub>	Kewajaran biaya pelayanan	3,19	B	Baik
U <sub>3</sub>	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,4	C	Kurang Baik
U <sub>4</sub>	Kenyamanan lingkungan pelayanan	1,78	C	Kurang Baik

*Sumber : Diolah Dari Data Primer, September 2014*

Dalam tabel 28 diatas menunjukkan bahwa U<sub>1</sub> (prosedur pelayanan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,69 dengan mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan sama dengan "Sangat Baik" telah sesuai dengan teori "Sendi-Sendi Pelayanan Prima yang dikutip oleh Warella (1997:31) yang menyebutkan bahwa

kriteria pelayanan publik yang berkualitas, yaitu (1) Kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata

cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan”. U<sub>2</sub> (kewajaran biaya pelayanan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,19 dengan mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan sama dengan “Baik”. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan yang menyatakan setiap warga Negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Menurut peneliti hal ini telah sesuai karena kewajaran biaya pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar sudah dinilai baik oleh pasien berdasar jawaban responden. U<sub>3</sub> (keadilan mendapatkan pelayanan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,4 dengan mutu pelayanan “C” dan kinerja pelayanan “Kurang Baik”. Dengan demikian, jika dikaitkan dengan teori Pelaksanaan Pelayanan Prima menurut Djoko Wijono yaitu “Pemberian pelayanan secara tertib, teratur dan adil, tidak membedakan status sosial masyarakat cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan

seluas mungkin dengan distribusi yang merata”. Masih bertentangan melihat dari hasil olahan kuesioner dari responden yang mendapatkan nilai “Kurang Baik”. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar masih lebih perlu peningkatan yaitu dari segi keadilan petugas dalam memberi pelayanan, dimana dalam hal ini petugas harus mampu bekerja secara profesional sehingga tidak lagi terjadi hal seperti ini dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat karena dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan yang menyatakan “setiap warga Negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya”.

Oleh karena itu, diskriminasi pelayanan sangat tidak dibenarkan baik dari tafsiran undang-undang ini maupun dari definisi pelayanan publik yang ada. Dan U<sub>4</sub> (kenyamanan lingkungan pelayanan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 1,78 dengan mutu pelayanan “C” dan kinerja unit pelayanan sama dengan “Kurang Baik”. Berdasarkan hal ini

maka peneliti menyatakan bahwa hal ini bertentangan dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan menurut (Djoko Wijono), yaitu “(1) Kebersihan dan sanitasi lingkungan tempat fasilitas pelayanan harus selalu dijamin melalui pelaksanaan kebersihan secara rutin dan pengendalian fasilitas pembuangan sampah/kotoran secukupnya sesuai kepentingan. (2) Selalu diupayakan agar petugas memberi pelayanan dengan sikap ramah dan sopan serta berupaya meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan kemampuan pelayanan dalam jumlah dan jenis yang cukup. Dengan kata lain, petugas pelayanan dalam memberi pelayanan harus bersikap baik, sopan, ramah dan tidak memasing wajah masam didepan pasien serta mendengar dengan sabar keluhan pasien dan mengatasinya dengan cara yang bijak dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Hasil olahan kuesiner diperoleh dari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang kemudian dijumlahkan secara keseluruhan, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,69 \times 0,25) + (3,19 \times \\ &0,25) + (2,4 \times 0,25) + \\ &(1,78 \times 0,25) \\ &= 0,92 + 0,797 + 0,6 + \\ &0,44 = 2,757 \end{aligned}$$

Nilai total tertimbang sebanyak 2,757 maka untuk mencari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar dari 4 unsur yang diteliti maka rumusnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai} \\ &\text{setelah Dasar} \\ &\text{dikonversi} \\ &= 2,757 \times 25 \\ &= 68,93 \end{aligned}$$

Maka mutu = B  
pelayanan  
Kinerja = Baik  
Pelayanan

Nilai Indeks Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar mendapatkan nilai 68,93 termasuk kedalam kategori “Baik” berdasarkan kinerja pelayanan yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik. Hasil ini didapat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan 50 pasien Rumah Sakit Umum Daerah



(RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yang dijadikan sebagai responden atau pusat informasi mengenai kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Selanjutnya nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel nilai interval dibawah ini.

**Tabel 2.**  
**Nilai Interval Konversi IKM**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26– 100,00	A	Sangat baik

(Sumber: Kepmen PAN No. KEP/25M.PAN/2/2004)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar adalah “Baik”. Namun melihat dari nilai yang didapat dari masing-masing unsur pelayanan, masih terdapat unsur pelayanan yang termasuk kategori “Kurang Baik” hal ini hal ini membuktikan bahwa pelayanan di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar masih sangat perlu untuk memperbaiki mutu pelayanannya agar memberikan

kepuasan kepada pasien atau pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar.

Melihat dari perbandingan interval yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai 68,93 sangat dekat dengan kategori kurang baik, hal ini menandakan bahwa masih banyak item yang harus diperbaiki dalam pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar sehingga sudah termasuk dalam kategori memberi pelayanan yang baik,

termasuk bentuk pelayanan yang masih harus diperbaiki yaitu unsur keadilan mendapatkan pelayanan diantaranya petugas pelayanan dalam melayani pasien pengguna JAMKESMAS, BPJS, ASKES dan UMUM harus memberikan pelayanan yang sama, hal ini juga berlaku kepada petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada keluarga dengan pasien yang lain harus memberikan pelayanan yang sama tanpa ada diskriminasi sedikitpun. Dan selanjutnya unsur keamanan lingkungan pelayanan diantaranya fasilitas ruang tunggu yang masih perlu untuk lebih diperbaiki agar lebih memberi kenyamanan kepada pasien, sikap/kerahaman petugas pelayanan (staf administrasi, dokter dan perawat) yang perlu dijaga agar tetap memberi kenyamanan atau sikap empati terhadap pasien sangat perlu untuk diterapkan, fasilitas air bersih masih terbatas sehingga perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit, kebersihan lingkungan pelayanan yang masih sangat perlu untuk diperhatikan agar para pasien merasa nyaman dirawat dirumah sakit dan

keamanan lingkungan juga masih perlu untuk ditingkatkan dengan meningkatkan kinerja security selaku petugas keamanan jangan hanya menjadi kuantitas.

Dimana dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti setelah melakukan pengolahan data berdasarkan jawaban responden masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki sehingga diperoleh hasil penelitian yang masih sangat dekat dengan kategori kurang baik. Hal ini harus menjadi perhatian besar oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar agar dapat meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Selain itu, tujuan, visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar dapat terwujud, dan motto rumah sakit tidak hanya menjadi simbolisasi semata.

### **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan pembahasan berupa pengujian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan pedoman Kepmen PAN Nomor/25/M.PAN/2/2004 mengenai Indeks Kepuasan Pasien Terhadap

Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar, maka kesimpulan yang didapat dikemukakan sebagai berikut: menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Polewali Mandar mendapatkan nilai interval IKM sebesar 68,93 dengan dengan mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan Baik. Dengan nilai setiap unsur yaitu nilai unsur prosedur pelayanan ( $U_1$ ) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar mendapatkan nilai rata-rata 3,69 dengan mutu pelayanan “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”, nilai unsur Kewajaran biaya pelayanan ( $U_2$ ) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yaitu 3,19 dengan mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”, nilai unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan ( $U_3$ ) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yaitu 2,4 dengan mutu pelayanan “C” dengan kinerja unit pelayanan “Kurang Baik” dan nilai unsur Kenyamanan Lingkungan Pelayanan ( $U_4$ ) di Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yaitu 1,78 dengan mutu pelayanan “C” dengan kinerja pelayanan “Kurang Baik”.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A.. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen`s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Tandjung, Jenu Wijaya. 2004. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang: Bayumedia Pub.
- Tjiptono, Fandy.. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Republik Indonesia. Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah.
- Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Pelayanan Kesehatan.