

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN SISTEM PADA RAWAT INAP SAMPURIA PUENYA PUSKESMAS PANDAUKE KECAMATAN MAMOSALATO KABUPATEN MOROWALI UTARA

Fitriah Ningsih  
Universitas Andi Sudirman

### SUBMISSION TRACK

Submitted : 10 Mei 2024  
Accepted : 13 Mei 2024  
Published : 20 Mei 2024

### KEYWORDS

kualitas pelayanan, pendekatan sistem, rawat inap, puskesmas, Kabupaten Morowali Utara

### CORRESPONDENCE

Phone:

Email:

[fitriahningsih90@gmail.com](mailto:fitriahningsih90@gmail.com)

### A B S T R A C T

Puskesmas merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat, dalam hal ini pelayanan Rawat Inap diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan menyeluruh berdasarkan dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menjelaskan Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui Pendekatan Sistem pada Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif- deskriptif yakni mengetahui, menjelaskan, dan mendiskripsikan mutu pelayanan Rawat Inap Sampuria Puenya. Sampel dalam penelitian adalah sebagian petugas dan pasien pada Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke dengan jumlah informan sebanyak 9 informan terdiri dari 6 informan petugas dan 3 orang informan pasien dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen. Pengolahan data diambil dari data primer yang bersumber dari wawancara, data sekunder melalui analisis teoritis yang bersumber dari buku, laporan, dan foto-foto, dan hasil observasi melalui reduction, display, dan conclusion drawing verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui Pendekatan Sistem pada Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Mamosalato Kabupaten Morowali Utara dilihat dari aspek masukan (input), aspek proses (process), dan aspek hasil (outcome) belum maksimal.

2024 All right reserved

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Ini disebabkan karena peranan dan kedudukan Puskesmas di Indonesia adalah Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan maka selain puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Olehnya itu layanan kesehatan yang berkualitas baik adalah layanan yang dibutuhkan oleh pasien ataupun masyarakat serta layanan yang terjangkau oleh daya masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan pada Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke tentunya masyarakat mengharapkan dapat merasakan pelayanan yang berkualitas baik. Dalam pemberian pelayanan yang berkualitas baik yang perlu diperhatikan adalah tiga aspek yakni SDM (pelatihan, pengalaman dan pendidikan) dan prasana dan sarana menunjukkan bahwa kuantitas dan kualitas dari kedua hal tersebut belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Permenkes No.75 Tahun 2014, dimana pada aspek proses (process) yang dilihat pada

kepatuhan pasien terhadap standar sudah berjalan sesuai dengan SOP tetapi pada aspek hasil (outcome) menunjukkan tingkat kepuasan pasien belum sesuai antara harapan dan kenyataan yang telah diberikan pada pelayanan oleh petugas rawat inap terhadap pasien. Olehnya itu berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui Pendekatan Sistem pada Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni menjelaskan dan mendiskripsikan Mutu Pelayanan Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara. Sampel dalam penelitian adalah sebagian petugas pada Rawat Inap dan pasien Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke dengan jumlah informan sebanyak 9 informan yang terdiri dari 6 informan petugas dan 3 orang informan pasien.

### **Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi/gabungan.

### **Teknik Pengelolaan dan Analisis Data**

Dalam pengelolaan data terdiri dari pengumpulan data hasil penelitian (observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan), pemeriksaan data lapangan (hasil observasi dan dokumentasi), pengelompokan data hasil penelitian, pengelolaan data berdasarkan keterkaitan antara komponen, hasil pengelolaan data dan kemudian mendiskripsikan secara keseluruhan dan sistematis keterkaitan antar satuan-satuan gejala tersebut dan proses analisis data yaitu data Reduction (Reduksi Data), adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data ikasarî yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan dalam kata lain merangkum serta memilih hal-hal yang pokok, data Display (Penyajian Data), Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya mendisplay data berupa teks naratif dan Conclusion Drawing Verification, adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Aspek Masukan (Input)**

Aspek masukan adalah (sumber daya manusia dan fisik), dalam komponen SDM terdiri dari pelatihan, pengalaman dan pendidikannya sebagai satu atribut tentang keseluruhan mutu pada sistem layanan kesehatan. Dalam Komponen fisik yaitu prasana dan sarana kesehatan juga merupakan komponen dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang kesehatan pada hakekatnya merupakan bentuk-bentuk pelayanan kesehatan yang selama ini telah dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Pelayanan perawatan yang bermutu dapat tercapai tentunya jika dapat sesuai pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) saat ini diterapkannya standar baru oleh Permenkes untuk Puskesmas Rawat Inap yakni pada Permenkes No 75 Tahun 2014.

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek masukan yang terdiri dari SDM menunjukkan bahwa berdasarkan Standar Pelayanan Minimal terdapat 27 tenaga kesehatan sedangkan ketersediaan SDM pada Rawat Inap Sampuria Puenya hanya terdapat 13 tenaga kesehatan. Hasil wawancara berkaitan dengan hal tersebut dikatakan bahwa:

“memang kalau berdasarkan SPM Permenkes kami memang kekurangan SDM, sebenarnya saya berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan standar ISO namun itulah kendala

kami disini. SDM kami dan fasilitas kami yang belum memadai jadi kualitas pelayanan kami belum berjalan sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Saya juga berusaha untuk menata serta meningkatkan kualitas pelayanan kami di perawatan dengan SDM yang ada "(AF).

Selanjutnya, beliau menjelaskan:

"memang sebenarnya Puskesmas ini belum layak jadi Puskesmas perawatan kalau dilihat dari peraturan permenkes mungkin alasan mereka menjadikan Puskesmas perawatan karena memang jangkauan ke RSUD sangat jauh olehnya itu Puskesmas ini tempat pertolongan pertama" (AF)

Pada aspek SDM meliputi : (1) Pelatihan, jumlah tenaga kesehatan rawat inap sebanyak 13 orang sedangkan yang mengikuti pelatihan hanya sebanyak 3 orang. (2) Pengalaman, tingkat pengalaman petugas dapat dilihat berdasarkan masa kerja mereka, semakin lama masa kerja petugas tersebut semakin banyak pengalaman yang mereka miliki. Sebagian besar petugas memiliki masa kerja selama 7 bulan yaitu sebanyak 6 orang petugas, yang memiliki masa kerja 6 bulan sebanyak 4 orang petugas, kemudian yang memiliki masa kerja 2 tahun sebanyak 2 orang petugas dan yang memiliki masa kerja paling lama yaitu 9 tahun hanya sebanyak 1 orang petugas. (3) Pendidikan, tingkat pendidikan pada petugas rawat inap Sampuria Puenya sebagian besar berpendidikan DIII dan yang memiliki tingkat pendidikan tertinggi adalah SI.

Berdasarkan hasil observasi/ pengamatan menunjukkan bahwa kuantitas dan kualitas sumber daya manusia sangat penting diketahui. Puskesmas Pandauke tergolong satu- satunya Puskesmas pedesaan yang melakukan pelayanan pada 14 desa. Demikian halnya dengan kondisi kuantitas dan kualitas prasarana, Puskesmas Pandauke terdiri dari 1 gedung Rawat Inap yang memiliki lokasi bangunan seluas 27m X 50m =1350m<sup>3</sup> dan luas bangunan 13m X 27m= 364,5m<sup>2</sup> yang terdiri dari 11 ruangan dan gedung tersebut difungsikan sebagai kegiatan perawatan terhadap penanganan pasien darurat dan pasien yang dirawat Inap. Ketersediaan prasarana pada ruang perawatan rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Permenkes. Hal tersebut ditandai dengan sebagian besar sistem- sistem pada ruang perawatan tidak tersedia dan sebagian besar kondisi sistem tersebut dalam keadaan kurang baik

Sedangkan kondisi sarana pada rawat inap Sampuria Puenya saat ini berdasarkan Permenkes No 75 tahun 2014 sebaiknya terdapat 28 ruangan yang dilengkapi dengan alkes sedangkan ketersediaan yang ada saat ini hanya terdapat 11 ruangan dengan alkes/ peralatan tidak lengkap. Hasil wawancara terhadap penanggung jawab rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke mengatakan bahwa:

fasilitas yang ada di kami ini masih sangat terbatas dan banyak juga yang kami tidak digunakan karena kondisinya rusak. Karena memang fasilitas yang rusak itu fasilitas yang umurnya sudah lumayan tua, lehnya itu kemarin kami mengusulkan ke kabupaten bahwa fasilitas kami yang sudah tidak layak pakai hendaknya digantikan.

## Aspek Proses (Process)

Pada Rawat Inap adalah proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu pasien diinapkan di suatu ruangan di Puskesmas. Ruang Rawat Inap adalah ruang tempat pasien dirawat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan proses adalah sebuah tindakan yang dilakukan pada pelayanan kesehatan. Tindakan tersebut secara umum dapat dibedakan atas dua macam yakni tindakan medis dan tindakan non medis, tindakan pelayanan tersebut dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan, standar dalam program menjaga mutu secara umum dan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan berdasarkan SOP.

Berdasarkan hasil observasi/ pengamatan peneliti melihat selama proses pelayanan terhadap pasien mulai dari pasien masuk hingga pasien tersebut dirawat sampai kepada pasien tersebut dipulangkan ataupun dirujuk dimana peneliti melihat bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hasil wawancara terhadap salah satu perawat berkaitan dengan kepatuhan petugas terhadap SOP menjelaskan bahwa:

SOP yang ada di bagan itu memang menjadi acuan kami dalam pelayanan memang begitu di sini kalau ada pasien mau masuk kita bawa dulu ke Unit Gawat Darurat di periksa dulu penyakitnya apa baru kalau perlu dirawat akan dimasukkan ke ruang perawatan kalau memang dirujuk ya kita rujukî (KA)

Sementara itu, hasil wawancara dengan salah satu pasien menjelaskan bahwa:

“kalo pelayanan disini sudah bagus deekÖ.saya semenjak kemarin sampe sekarang dirawat disini susternya bae-baeÖ.saya habis melahirkan kemarin anakku sehat sya juga sehatÖAlhamdulillah..” (MA)

### Aspek Hasil (outcome)

Outcome adalah hasil dari suatu pekerjaan administrasi. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yakni dalam pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan. Berdasarkan hasil telaah dokumen diperoleh hasil perhitungan melalui indikator-indikator pelayanan yang dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, efektifitas, dan mutu pelayanan. Indikator-indikator tersebut bersumber dari sensus harian Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara selama 1 periode yaitu selama 3 bulan terakhir (januari-maret 2023). Hasil perhitungan tersebut adalah: (1) BOR, pencapaian nilai BOR adalah 10,28% sedangkan nilai ideal Depkes 60-85%. (2) ALOS, pencapaian nilai ALOS adalah 2 Hari sedangkan nilai ideal Depkes 6-9 Hari. (3) TOI, pencapaian nilai TOI adalah 16 Hari sedangkan nilai ideal Depkes 1-3 Hari.

Hasil wawancara terhadap Kepala Puskesmas berkaitan dengan tingkat pemahaman petugas terhadap perhitungan indikator mutu pelayanan rawat inap, beliau menjelaskan bahwa: “saya sudah suruh mereka dirawat inap agar dihitung itu nilai-nilai indikatornyaÖ.saya suruh juga pajang di papan lalu ditempel di dinding supaya orang liatÖ.tapi belum ada saya liatÖsepertinya mereka belum hitung karena memang dulu tidak pernah pake begitu..jadi tolong deÖdibantu nanti yaaÖmereka hitung nilai- nilainya itu supaya kita juga disini tau..” (AF)

Pernyataan kepala Puskesmas tersebut sesuai dengan hasil pengamatan dan telaah dokumen yang dilakukan peneliti pada ruang perawatan fakta yang ditemukan memang belum ada perhitungan indikator-indikator pada Rawat Inap.

Sementara itu, berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti pada bulan april sebanyak 13 orang pasien yang diwawancarai atau sekitar 69,23% pasien mengatakan belum puas atas pelayanan yang diberikan dan sebanyak 4 orang pasien atau sekitar 37,6% pasien mengatakan sudah cukup puas atas pelayanan. Hasil wawancara peneliti berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap salah satu orang tua pasien, beliau menjelaskan bahwa:

“ane petugasnya matao sampuria. ojo nu ruangan sii mapoi gette. sii anangku boíonya yore ra ranjang apa mapoi nepenya. ane gonomo tonggombengi ta matao ana sií taba matoío toío dokter ra rujuk yaumo apa ta lengkap alate rire..î (kalau petugasnya bagus semua. cuman ruangan ini saja panas betul. Ini anak tidak mau tidur di tempat tidur karena panas ia rasaÖkalau cukupmi 3 hari anak ini tidak sehat dokter bilang rujuk saja apa tidak lengkap alat disini..” (JP)

Selanjutnya pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan diperoleh oleh salah satu pasien yang mengatakan bahwa:

“ini dokter baru sampe di sini langsungmi disuruh rujuk . tidak maumi dulu rawat saya ini. karena belum ada uang ini mau ke luwuk..alasannya katanya mau diUSG cepat ini kandunganku supaya tau kesehatannya ini anak di dalam karena di sini tidak ada katanya alatnyaÖtapi bagaiman belum ada uang ini” (LD)

## PEMBAHASAN

### Aspek Masukan (Input)

Aspek sumber daya manusia adalah aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, akan tetapi dalam hal ini tidak hanya melihat dari sisi kuantitas sumber daya manusia saja melainkan juga bagaimana kualitas yang dimiliki sumber daya manusia. Untuk melihat kualitas sumber daya manusia maka diperlukannya standar yaitu standar terhadap tenaga kesehatan pada Rawat Inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke. Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang kesehatan pada hakekatnya merupakan bentuk-bentuk pelayanan kesehatan yang selama ini telah dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Puskesmas Pandauke merupakan Puskesmas yang tergolong sebagai puskesmas pedesaan yang menyelenggarakan pelayanan perawatan pada Rawat Inap. Dalam pemberian pelayanan tentunya diharapkan pelayanan yang berkualitas baik, yang dapat tercapai jika dapat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) saat ini diterapkannya standar baru oleh Permenkes untuk Puskesmas Rawat Inap yakni pada Permenkes No 75 Tahun 2014 terlihat Standar Tenaga Minimal.

Ketersediaan sumber daya manusia sangat penting, diketahui bahwa Puskesmas Pandauke tergolong Puskesmas pedesaan di wilayah kerja Puskesmas Pandauke. Pemerintah daerah menetapkan Puskesmas Pandauke sebagai Puskesmas perawatan yang standarnya belum sesuai dengan Permenkes No 75 Tahun 2014 tentunya bukan tanpa alasan karena besarnya tingkat kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan sebagai tempat pertolongan pertama terhadap masyarakat yang memiliki kondisi buruk yang memerlukan perawatan khusus. Olehnya itu dengan keterbatasan sumber daya manusia pihak Puskesmas hanya memperhatikan kualitas pelayanan khususnya pada ruang perawatan meskipun diyakini bahwa kualitas SDM yang meliputi pelatihan, pengalaman, dan pendidikan adalah unsur yang sangat penting demi menjaga mutu dalam pemberian pelayanan.

Kemudian juga prasarana dan sarana mempunyai hubungan yang saling berkaitan, diketahui bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan terselenggaranya kegiatan organisasi sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kegiatan organisasi seperti bangunan gedung, ambulace, dan lain- lain. Kuantitas, kualitas serta kondisi fisik prasarana dan sarana merupakan faktor yang sangat penting demi menjaga mutu pelayanan pada rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke. Hal-hal yang sangat penting berkaitan dengan kondisi ruangan yang mempengaruhi kenyamanan pasien dan ketersediaan alkes/peralatan yang digunakan dalam pemberian pelayanan.

### Aspek Proses (Process)

Pada Rawat Inap adalah proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu pasien diinapkan di suatu ruangan di Puskesmas. Ruang Rawat Inap adalah ruang tempat pasien dirawat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan proses adalah sebuah tindakan yang dilakukan pada pelayanan kesehatan. Tindakan tersebut secara umum dapat dibedakan atas dua macam yakni tindakan medis dan tindakan non medis, tindakan pelayanan tersebut dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan.

SOP adalah segala aturan atau prosedur tertulis yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas di suatu organisasi, semua aturan atau prosedur tersebut bersifat standar atau baku sehingga bersifat mengikat atau harus dipatuhi oleh seluruh petugas atau pimpinan dalam organisasi sehingga pelaksanaan tugas (operasionalisasi) berjalan sesuai ketentuan atau harapan dan pada akhirnya menghasilkan keuntungan bagi organisasi.

Berbicara tentang SOP pada pelayanan adalah suatu standar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup jenis pelayanan, indikator dan nilai. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi utama pemerintah dalam memberikan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Komponen proses merupakan factor penting dalam pelayanan kesehatan. Kepatuhan petugas terhadap SOP dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi mutu pelayan pada rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara.

### **Aspek Keluaran (Outcome)**

Outcome adalah hasil dari suatu pekerjaan administrasi. Untuk administrasi kesehatan, keluaran tersebut dikenal dengan nama pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan dibedakan atas dua macam. Pertama, pelayanan kedokteran (medical service), dan kedua, pelayanan kesehatan masyarakat (public health service). Outcome (hasil perawatan dan layanan). Untuk melihat baik buruknya Outcome dilihat dari aspek Masukan dan aspek prosesnya dalam pelayanan dan pada aspek outcome dilihat tingkat pemanfaatannya dan tingkat kepuasan pasien.

Kenyataan yang ada bahwa dari hasil perhitungan nilai indikator mutu pelayanan pada rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke yaitu nilai BOR, ALOS dan TOI belum dapat mencapai standar yang ditetapkan oleh Depkes. Tingkat epektifitas dan pemanfaatan pada rawat inap mempengaruhi mutu pelayanan pada rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara.

Hal lain menunjukkan bahwa adanya tanggapan/pendapat dari informan pasien yang menilai bahwa mutu pelayanan pada rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke yang diselenggarakan belum sesuai dengan harapan mereka. Hal tersebut sangat sulit karena dengan melihat keterbatasan kuantitas dan kualitas aspek masukan (input) dan aspek proses (process) belum sesuai dengan standar yang telah di tetapkan oleh Permenkes No.75 Tahun 2014.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pendekatan sistem mutu pelayanan Rawat Inap Sampuria Puenya, penulis menyimpulkan bahwa pada aspek masukan (input), yang meliputi SDM (pelatihan, pengalaman dan pendidikan), prasarana dan sarana, Aspek Proses (Process) yang meliputi kepatuhan terhadap SOP dan aspek hasil (outcome) yang meliputi indikator penilaian mutu pelayanan yaitu nilai BOR, ALOS, TOI dan tingkat kepuasan pasien jika di tinjau dari aspek kuantitas dan kualitas serta tingkat kepuasan pasien dapat di kategorikan bahwa pelayanan yang diberikan belum berada seluruhnya berkualitas (bermutu). Oleh karena itu, pihak pemerintah daerah perlu memperhatikan ketersediaan SDM pada Puskesmas Pandauke dengan melakukan beberapa pelatihan terhadap petugas khususnya pada rawat inap Sampuria Puenya Puskesmas Pandauke demi meningkatkan kopetensi petugas, memperhatikan kondisi fisik dan ketersediaan prasaranan dan sarana pada rawat inap, dan menerima serta memperhatikan keluhan pasien demi memperbaiki kualitas dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat terutama yang berada pada wilayah kerja Puskesmas Pandauke Kecamatan Mamosalato Kabupaten Morowali Utara.

## REFERENSI

- Al-Assaf, F, A. 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional), Buku Kedokteran EGD, Jakarta
- Alamsyah, Dedi. 2011. Menejemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Nuha Medika.
- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Miles, B Matthew dan Huberman, Michael, A. 2014. Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber-Sumber Tentang Metode-Metode Baru). Jakarta: Universitas Indonesia (UI- Press).
- Muninjaya, Gde, A, A.1999. Manajemen Kesehatan. Edisi Pertama. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Parasuraman, A. Valeria. 2001. Delivering Quality Service. Terjemahkan: Sutanto. New York: The Free Press.
- Pohan, S, Imbolo. 2004. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-dasar, Pengertian, dan Penerapan. Jakarta: Buku Kedoktera EGC.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Masyarakat. Pusat Kesehatan
- Saleha, Sitti dan Satrianegara Fais. 2009. Buku Ajaran Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan.
- Winarsi, Septi Atik, Ratminto. 2005. Manejemen Pelayanan; Pengembangan Model Konsepsual, Penerapan Citizeis Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Jogja: Pustaka Pelajar.