

**EVALUASI MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE***Quality Evaluation of Hospitality and Service Patients in Andi Makkasau Hospital Parepare City*

Haryanti Syukur\*, Muhammad Siri Dangnga, Makhrajani Majid  
Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare

\*(Email: [andiiswahyudi1332@gmail.com](mailto:andiiswahyudi1332@gmail.com))

**ABSTRAK**

Pada dasarnya setiap pasien maupun keluarga pasien yang masuk ke sebuah tempat pelayanan kesehatan selalu berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Mereka menginginkan kenyamanan dan keamanan, baik dari segi keadaan lingkungan, tempat pelayanan kesehatan, maupun dari segi sumber daya manusia yang sedang bertugas di tempat pelayanan kesehatan. Mereka juga menginginkan pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien mungkin, sehingga dapat memberikan kepuasan sendiri. Selain itu, mereka berharap petugas memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan kesehatan yang mereka akan dapatkan. Salah satu faktor yang paling dikeluhkan pasien adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik pada saat pasien mendaftar di loket/ kartu sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep. Pemeriksaan pasien yang terlalu cepat dapat mengakibatkan ketidakteelitian dalam diagnosa. Selain itu, pasien merasa belum puas dalam mengungkapkan segala keluhannya yang berhubungan dengan penyakit itu. Sebaliknya, jika pemeriksaan pasien terlalu lama dapat menyebabkan pasien berikutnya akan merasa resah karena terlalu lama menunggu panggilan untuk diperiksa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lama waktu pelayanan loket, pemeriksaan dokter dan pelayanan obat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Data diperoleh dengan menggunakan stopwatch dengan kuesioner yang diisi oleh pasien, dimana yang menjadi sampel adalah pasien rawat inap yang merupakan pasien baru yang datang berobat di rumah sakit tersebut dengan teknik pengambilan sampel yaitu secara aksidental sampling. Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan loket seluruh responden telah mendapatkan pelayanan secara efisien, pada pemeriksaan dokter sebagian besar responden tidak mendapatkan pelayanan secara efisien dan pada pelayanan obat seluruh responden telah mendapatkan pelayanan secara efisien.

**Kata kunci:** Pelayanan, loket, obat, pemeriksaan dokter, kepuasan pasien

**ABSTRACT**

*Basically every patient or patient's family who enters a health service always hopes to get satisfactory health services. They want comfort and safety, both in terms of environmental conditions, places of health care, as well as in terms of human resources who are on duty at the place of health care. They also want the services provided as effectively and efficiently as possible, so that they can provide their own satisfaction. In addition, they hope that staff will provide clear information about the health services they will get. One of the factors most complained by patients is the slow staff in providing health services, both when patients register at the counter / card to the examination and collection of prescriptions. Examination of patients too quickly can result in inaccuracy in diagnosis. In addition, the patient feels not satisfied in expressing all complaints related to the disease. Conversely, if the patient's examination takes too long can cause the next patient to feel uneasy because it is too long waiting for the call to be examined. This study aims to determine the length of time counter service, doctor's examination and drug services. The research method used is descriptive method with a survey approach. Data obtained by using a stopwatch with a questionnaire filled out by patients, where the sample is inpatients who are new patients who come for treatment at the hospital*

*with a sampling technique that is accidental sampling. The results of the research can be concluded that the service counters throughout the respondent have received services efficiently, in the examination of doctors most of the respondents did not get the service efficiently and in drug services all respondents have received services efficiently.*

**Keywords:** *Services, counters, medicine, doctor's examination, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Desentralisasi peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 yang mengacu pada Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Pasal 11 ayat 2 disebutkan bahwa kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh Kabupaten/ Kota. Dengan demikian maka pemerintah Kabupaten/ Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan dan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya. Adanya desentralisasi sector kesehatan memang sudah merupakan salah satu strategi pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2010, sehingga dengan terbitnya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 pada hakekatnya adalah mempertegas dan memperkuat komitmen tersebut.

Dengan adanya desentralisasi maka fungsi rumah sakit secara bertahap akan mengalami perubahan. Rumah sakit yang semula hanya merupakan unit pelaksana fungsional pelayanan kesehatan akan berubah menjadi unit pelayanan kesehatan yang mandiri. Dalam fungsinya yang dituntut semakin mandiri ini, maka yang harus diprioritaskan oleh rumah sakit adalah meningkatkan jumlah pendapatan, sehingga pelayanan di rumah sakit dapat bertahan dan berkembang terus.

Upaya yang dilakukan oleh rumah sakit agar tetap berkembang adalah dengan meningkatkan pendapatan dari retribusi pasien. Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di rumah sakit diharapkan mampu memberi pelayanan yang bermutu.

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Kepuasan konsumen dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan.<sup>1</sup>

Sejak pasien masuk ke sebuah tempat pelayanan kesehatan, pasien maupun keluarganya selalu berharap agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan, pasien menginginkan kenyamanan dan keamanan baik itu dari segi keadaan lingkungan tempat pelayanan kesehatan tersebut maupun sumber daya manusia yang bertugas di tempat pelayanan itu. Pasien juga berharap pelayanan dilaksanakan sesegera mungkin namun tetap memberikan kepuasan dalam diri sendiri yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Selain itu, pasien juga mengharapkan petugas selalu memberikan informasi yang jelas, petugas loket, nyaman ruang tunggu, antrian yang tidak lama, kebersihan toilet,

kemudahan administrasi dan sebagainya. Sehubungan dengan itu diperlukan pelayanan kesehatan dengan waktu pelayanan relatif, baik khususnya di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare.

Sehubungan dengan itu diperlukan pelayanan kesehatan yang prima dengan waktu pelayanan yang relative baik, khususnya di Rumah Sakit Andi Makkassau. Namun, yang terjadi bahwa efisiensi pelayanan kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan baik itu dari segi waktu pelayanan, khususnya pada pelayanan loket, pemeriksaan dokter, maupun pelayanan obat. Dari 765 Rumah Sakit yang ada di Sulawesi Selatan sampai 2017, baru sekitar 36,7% yang memperhatikan mutu pelayanan dalam rangka memperpendek waktu pemeriksaan berdasarkan tingkat kepuasan pasien.<sup>2</sup>

Untuk menyikapi pelayanan pada pasien dapat dilakukan dengan berbagai strategi yaitu dengan peningkatan sumber daya manusia, analisis waktu tunggu untuk satu orang pasien, analisis kelengkapan fasilitas/sarana kesehatan serta analisis tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, maka diperoleh data bahwa jumlah rata-rata pasien secara keseluruhan setiap hari adalah 30 orang pasien. Hal ini menyebabkan pasien yang mengantri akan menunggu lebih lama lagi jika dokter tidak tepat waktu datangnya.

Menurut Depkes waktu produktif perhari rata-rata 5 jam dan lama pemeriksaan

pasien sekitar 7,5 – 15 menit per pasien. Total waktu keseluruhan untuk mendapatkan pelayanan secara lengkap oleh seorang pasien adalah 45 menit per pasien<sup>4</sup>.

Adanya waktu peningkatan kunjungan pasien di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare tersebut mengharuskan penerapan waktu pelayanan yang baik, agar pelayanan dapat efisien, sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian tertarik untuk meneliti evaluasi mutu pelayanan terhadap pelayanan loket, pemeriksaan dokter, pelayanan obat dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan *cross sectional study*. Dimana variabel bebas dan variabel terikat yang dikaji dalam waktu yang bersamaan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2017 di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Kota Parepare. Data diperoleh dengan melakukan observasi langsung terhadap waktu pelayanan dengan menggunakan alat *bantustopwatch* serta *kuesioner* yang diisi oleh pasien pada saat penelitian mengenai pelayanan loket/kartu, pemeriksaan dokter, pelayanan obat dan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang datang berobat rawat inap selama bulan Juni Tahun 2017 di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare berjumlah 120

pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 pasien yang akan datang berobat rawat inap selama bulan Juni 2017 di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin

Analisi data yang digunakan adalah analisis data statistik deskriptif, dimana untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data-data yang telah diolah tersebut didistribusikan kedalam bentuk persentase dan dilanjutkan dengan pengkategorian dari hasil yang diperoleh.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1 menunjukan bahwa distribusi responden berdasarkan kelompok umur dari 55 responden, kebanyakan pasien yang rawat inap adalah kelompok umur 21-40 tahun, yaitu 22 orang (40,00%), dan yang sedikit adalah kelompok umur 61-80 tahun yaitu 1 orang (1,82%). Distribusi responden berdasarkan pada jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 55 responden, pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (43,64%), dan jenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (56,36%). Distribusi responden berdasarkan pada tingkat pendidikan menunjukkan bahwa dari 55 responden, sebagian besar pasien rawat inap yang datang berobat di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare adalah yang memiliki tingkat pendidikan SLTA (Sekolah Lanjut

Tingkat Atas), yaitu sebanyak 26 orang (47,28%), SLTA (Sekolah Lanjut Tingkat Atas Pertama) 17 orang (30,90%), SD (Sekolah Dasar) 7 orang (12,73%), perguruan tinggi sebanyak 3 orang (5,45%) dan yang terendah adalah TS (Tidak Sekolah) sejumlah 2 orang (5,45%). Distribusi responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa dari 55 responden, kebanyakan responden adalah pasien yang tidak bekerja sebanyak 21 orang (38,2%) dan yang paling sedikit adalah pasien yang bekerja sebagai PNS yaitu berjumlah 3 orang (5,45%).

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 55 responden (100%), 48 (87,3%) pasien mendapatkan pelayanan secara efisien, sedangkan 7 (12,7%) pasien mendapatkan pelayanan secara tidak efisien pada pelayanan loket atau tidak sesuai dengan standar lama waktu yang telah ditentukan di rumah sakit.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 55 responden sebagian besar pasien rawat inap yang berobat di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, yaitu 26 orang (47,27%) mendapat pelayanan yang efisien pada pemekrisaan dokter karena lama waktu pemekrisaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan yang tidak efisien hanya 29 orang (52,73%).

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 55 responden sebagian besar pasien rawat inap yang berobat di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, yaitu 24 orang (43,64%) mendapat pelayanan yang efisien pada pelayanan obat, dan yang tidak efisien hanya 31 orang (56,36%).

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan standar kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare dalam menerima pelayanan kesehatan, mulai dari pelayanan loket/ kartu, pemeriksaan dokter sampai pada pelayanan obat menunjukkan bahwa semua pasien rawat inap mendapatkan pelayanan yang efisien, di mana sesuai dengan standar lama waktu pelayanan yang telah ditentukan di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare.

## PEMBAHASAN

### *Pelayanan loket/ kartu pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare*

Hasil penelitian menjelaskan bahwa berdasarkan pengamatan yang dilakukan, bahwa sebagian besar responden yaitu 48 orang (87,3%) telah mendapat pelayanan puas di bagian loket, karena pelayanan yang diberikan tidak lebih dari 15 menit per pasien. Hal ini dapat dikatakan puas, karena telah memenuhi standar pelayanan di bagian loket. Selain itu, terlihat pula adanya respon yang baik dari para petugas loket dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Namun hasil observasi yang dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuensioner dan stopwatch dari 55 responden, ada beberapa pasien yaitu 7 orang (12,7%) menyatakan bahwa waktu pelayanan di bagian loket lama.

Hasil survey ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti (2016) di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, dimana sebagian besar pasien menyatakan puas, karena dari 105

responden yang diteliti terdapat 85 responden (80,95%) yang menyatakan bahwa lama waktu yang dibutuhkan di loket tidak terlalu lama, hanya 20 responden (19%) yang menjawab bahwa mereka lama menunggu di loket.

Berbeda dengan hasil survei penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare yang menyatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas loket, hanya 4 responden (21,1%) dari 19 responden yang menjawab puas, dan yang tidak menjawab puas sebanyak 15 responden (78,8%).

Lama waktu pelayanan dan pemberian informasi dalam merespon permintaan atau keinginan pasien merupakan motivasi tersendiri bagi pasien dan keluarganya agar merasa nyaman dan merasa dilayani dengan baik baik, sehingga menimbulkan rasa puas dalam diri mereka.

Dari hasil survei yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat pula diketahui bahwa pelayanan di loket, keseluruhan responden yaitu 55 orang (100%) menyatakan bahwa dengan waktu tersebut mereka sudah bias memperoleh informasi dengan mudah dari petugas.

Pemberian pelayanan yang baik dengan waktu yang sangat puas merupakan tuntunan dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan, maka indikatornya dikaitkan dengan sejauh mana pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para pemakai jasa pelayanan berdasarkan pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien.

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, masih banyak yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga ataupun masyarakat.

Dalam hal mengukur beban kerja seseorang perlu diperhitungkan bahwa sebagian tenaga kesehatan dapat bekerja lebih cepat dari pada lainnya dan setiap orang menyesuaikan kecepatan kerjanya dengan tekanan secara relatif dan kuantitatif.<sup>5</sup>

#### ***Pemeriksaan dokter pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare***

Hasil penelitian berdasarkan pengamatan yang dilakukan dapat diketahui bahwa keterlambatan seorang dokter dapat mempengaruhi lama waktu pemeriksaan, karena semakin banyak pasien yang harus diperiksa oleh dokter maka dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada pasien diruang pemeriksaan tidak sesuai dengan standat pemeriksaan dokter yaitu lebih dari 7,5 menit per pasien. Adapun hasil pengamatan yang diperoleh dilapangan adalah waktu pemeriksaan dokter puas, karena dari 55 responden hanya 29 orang (52,7%) yang tidak sesuai dengan standar waktu

pemeriksaan dokter, selebihnya 26 orang (47,3%) sudah sesuai dengan standar waktu pemeriksaan, karena rata-rata dokter memeriksa pasien selama 8-9 menit.

Dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien, seorang dokter berkewajiban untuk menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar medis. Dengan kata lain, dokter harus bertindak teliti, cermat dan seksama sesuai dengan standar medis yang telah ditetapkan pada situasi dan kondisi tertentu. Sebab bagi setiap orang yang berbuat kurang hati-hati akan menimbulkan kerugian bagi pihak lain maka orang tersebut di anggap lalai, dan perbuatan tersebut merupakan suatu kesalahan.<sup>6</sup>

Adapun yang dimaksud dengan standar medis adalah bertindak hati-hati sesuai dengan standar medis dari seseorang dokter yang berkemampuan rata-rata dalam bidang keahlian yang sama, dimana pada situasi dan kondisi yang sama akan menggunakan sarana dan prasarana yang wajar untuk mencapai satu tujuan perawatan yang konkrit.

Standar medis dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter haruslah memenuhi syarat berdasarkan ukuran tertinggi, oleh karena itu pelayanan yang dilakukan haruslah memenuhi syarat ukuran minimal rata-rata bagi dokter.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa dengan waktu pemeriksaan tersebut mereka dapat memperoleh informasi yang jelas dari dokter mengenai penyakitnya karena waktu yang digunakan juga sudah selesai dengan

standar lama waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

***Pelayanan obat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare***

Hasil penelitian dari pengamatan yang dilakukan berdasarkan standar lama waktu pelayanan obat, menunjukkan bahwa seluruh pasien atau 55 responden mendapat pelayanan yang puas dari segi waktu karena petugas obat yang sudah ada memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Dengan waktu tersebut selama pelayanan obat, keseluruhan obat/apoteker mengenai aturan pemakaian obat yang diberikan kepada pasien dan tentu saja sesuai dengan resep dokter.

***Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare***

Waktu kerja seseorang menentukan puas dan tidak puasnya pemberian output, misalnya saja memperpanjang waktu kerja lebih dari kemampuan dan tidak disertai dengan kepuasan yang tertinggi biasanya terlihat penurunan produktifitas serta kecenderungan untuk menimbulkan kelelahan, penyakit dan kecelakaan. Hal ini terjadi pada petugas di kamar obat, karena mereka harus bekerja lebih dari kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pasien. Seseorang bekerja pada umumnya rata 5 jam per hari dan sisanya digunakan untuk kehidupan keluarga dan masyarakat, sehingga dalam seminggu seseorang diperkirakan dapat bekerja dengan baik selama 40-50 jam.<sup>7</sup>

Waktu pelayanan adalah suatu tujuan yang sulit dipahami, harapan pasien akan selalu berubah setiap ada standar baru yang ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh standar pelayanan yang baru dan lebih baik. Untuk mengatasi hal tersebut, hendaknya waktu pelayanan merupakan suatu proses dan bukan merupakan hasil akhir, yang menjalankan proses adalah orang yang diberi wewenang, dalam hal ini petugas loket/kartu, pemeriksa dokter, pelayanan obat untuk menjalankan pelayanan kesehatan secara terus-menerus. Dengan demikian pada level ini petugas diharapkan proaktif dalam memahami apa yang menjadi harapan-harapan yang tersembunyi dari pasien.<sup>8</sup>

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan waktu pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare maka dapat ditarik kesimpulan 1) Berdasarkan standar waktu pelayanan di loket/ kartu, dari 55 responden di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, ada 48 (87,3%) responden mendapatkan pelayanan yang puas, sedangkan ada 7 responder (12,7%) yang mendapatkan pelayanan yang puas atau dalam hal ini tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Andi Makassau Kota Pareapre, 2) Berdasarkan standar lama waktu pemeriksaan dokter, dari 55 responden di Rumah Sakit Andi Makkassau Kota Parepare sebagian besar tidak mendapatkan pelayanan secara puas, dimana dokter hanya memeriksa

pasien sekitar 3 sampai 4 menit per orang, sehingga yang puas hanya 26 orang (47,3%), dan yang tidak puas sebanyak 29 orang (36,3%) di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, 3) Berdasarkan pelayanan obat, hasil penelitian yang dilakukan semua pasien atau 55 responden yang ada di Rumah Saki Andi Makkassau Kota Parepare telah mendapatkan pelayanan yang puas dari segi waktu, dimana 100% sudah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Andi Makkassau Kota Parepare, dan 4) Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan

pelayanan kesehatan pada orang di sekitarnya. Kepuasan konsumen dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut disarankan perlu meningkatkan kedisiplinan petugas untuk datang tepat waktu, sesuai dengan jam buka di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare, yaitu pukul 08.00-13.00, agar pelayanan loket, pemeriksaan dokter dan pelayanan obat yang diberikan kepada semua pasien rawat inap sesuai dengan standar waktu yang telah di tentukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Wijono, D . Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi Volume 1. Surabaya: Airlangga University Presss.
2. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Jakarta: Departemen. Kesehatan RI;2016
3. Moekijat. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju; 2015
4. Departemen Kesehatan RI. Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010. Jakarta. Departemen Gizi Kesehatan Masyarakat FKM UI; 1999
5. Moekijat. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian). Bandung: Mandar Maju; 1999
6. Iskandar, Damly. H. Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan Dan Pasien. Penerbit Sinar Grafika. Jakarta.1998
7. Moenir. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara; 1995.
8. Tjiptono, F. *Totally Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI; 2015.
9. Arifin, Alwi. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rsu. Haji Makassar. Jurnal MKMI; 2011: Vol 7 No.1, April 2011, hal 141-149.
10. Azwar, AH. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.
11. Bahfen, F. Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep Pharmaceutical Care. Majalah Medisina; 2006: 1(1): 20.

- 12.** Indar. Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Penerbit Ribenika Cipta; 2015.
- 13.** Muninjaya, Gde AA. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2014.
- 14.** Jafar, Nurhaedar. Aspek Keamanan Pangan pada Penjamah Makanan di Penyelenggaraan Makanan Institusi. Makalah. Program Studi Ilmu Gizi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2012.
- 15.** Sevilla, dkk. Pengantar Metode Penelitian. Jakarta : UI Press; 1960.
- 16.** Supardi. Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang; 2008.

## LAMPIRAN

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare

Karakteristik Responden	(f)	(%)
<b>Kelompok Umur (Tahun)</b>		
10 – 20 tahun	14	25,4 5
21 – 40 tahun	22	40,0 0
41 – 60 tahun	18	32,7 3
61 – 80 tahun	1	1,82
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	24	43,6 4
Laki-laki	31	56,3 6
<b>Tingkat pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	2	3,64
SD	7	12,7 3
SLTP	17	30,9 0
SLTA	26	47,2 8
Perguruan Tinggi	3	5,45
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	3	5,45
Pengusaha	5	9,09
Wiraswasta	9	16,3 6
Petani	12	21,8 2
Nelayan	5	9,09
Tidak bekerja	21	38,2
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100, 0</b>

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Standar Waktu yang Dibutuhkan pada Pelayanan Loker di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare

Standar Waktu Pelayanan Loker	(f)	(%)
-------------------------------	-----	-----

Efisien	48	87,30
Tidak Efisien	7	12,70
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Standar Waktu yang Dibutuhkan pada Pemeriksaan Dokter di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare

<b>Standar Waktu Pemeriksaan Dokter</b>	<b>(f)</b>	<b>(%)</b>
Efisien	26	47,27
Tidak Efisien	29	52,73
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Standar Waktu yang Dibutuhkan pada Pelayanan Obat di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare

<b>Standar Waktu Pelayanan Obat</b>	<b>(f)</b>	<b>(%)</b>
Efisien	24	43,64
Tidak Efisien	31	56,36
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer 2017

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada di Rumah Sakit Andi Makkasau Kota Parepare

<b>Standar Kepuasan Pasien</b>	<b>(f)</b>	<b>(%)</b>
Puas	55	100,00
Tidak Puas	0	0,00
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Data Primer 2017