

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI POLI KLINIK KESEHATAN JIWA
DI RSUD DR. ADJIDARMO KAB. LEBAK**

1) Lisa Agustina

2) Rista Pebriyanti

Dosen Tetap pada STISIP Banten Raya Pandeglang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien di poli klinik kesehatan jiwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo. Sampel responden yang diambil yaitu pasien poli klinik jiwa RSUD Dr. Adjidarmo sebanyak 15 orang. Pengumpulan data menggunakan angket dan diolah dengan teknik pengukuran skala Likert kemudian diuji validasi dan reliabilitasnya. Analisis statistik menggunakan analisis regresi linier sederhana yang kemudian dilanjutkan dengan uji F untuk mengetahui signifikansi persamaan regresinya dan dilanjutkan dengan uji t.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwabahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasiendi poli klinik kesehatan jiwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di poli klinik kesehatan jiwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo.

Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 1.042 + 0.973X$. Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa variable yang paling dominan adalah variable kualitas pelayanan dengan koefisien 1.042. Uji koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,980. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RS. Adjidarmo Rangkas-Lebak sebesar (98,0%). Sedangkan sisanya (2%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, RSUD DR. ADJIDARMO

Abstract

The goals of this research is to determine the effect of service quality on patients satisfaction in Mental Health Unit of Dr. Adjidarmo Hospital. The respondent samples are 15 mental health patients in Dr. Adjidarmo hospital. Data is collected by questionnaire, then processed by Likert scale with validation test and reliability test. Data is analyzed with simple linear regression which continue

with *F* test to know the equality of significantly regression and last continue with *t* test.

Based on the result of the *t* test can be concluded that there is partial influence between quality of service toward to patients satisfaction of mental health unit in Dr. Adjidarmo Hospital. The result of the *F* test showed that there is significant simultaneously between partial influence between quality of service patients satisfaction of mental health unit in Dr. Adjidarmo Hospital.

The results obtained by simple linear regression equation $Y = 1.042 + 0.973X$. It can be seen that the most dominant variable effect is patient satisfaction with coefficient of 1.042. Test R^2 obtained a yield of 0,980. Which means the patients satisfaction of mental health unit in Dr. Adjidarmo hospital Rangkas-Lebak is (98,0%). And other factors affecting patients satisfaction is 2% outside of model regression.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap masyarakat dan masyarakat mandiri dengan kesehatannya, serta terselenggaranya pelayanan kesehatan yang semakin bermutu dan merata. Dalam UUD 45 pasal 28 dan pasal 34, dan diatur dalam UU No. 23/1992 yang kemudian diganti dengan UU 36/2009 tentang Kesehatan, menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Untuk mewujudkan komitmen global dan konstitusi,

pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Untuk mengatasi hal itu, pada 2004, dikeluarkan Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat

jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit yang juga menjadi bagian dari pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan utama dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui tersebut apakah pelayanan yang diberikan sudah baik.

Rumah sakit merupakan instansi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal. Agar rumah sakit dapat melaksanakan dapat melaksanakan fungsi dengan baik, maka di rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana peralatan yang memadai serta dikelola secara professional (Depkes RI, 2001).

Dalam era globalisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sangat diutamakan dan merupakan hal yang penting. Pelayanan yang didapatkan oleh pasien adalah pelayanan yang cepat, praktis, dan memungkinkan agar pasien tidak pindah ke tempat lain untuk mendapatkan

kepuasan yang lebih baik (Sabarguna, 2004).

Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapannya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pohan (2003) dengan Sabarguna (2004) ketika pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien maka pasien tidak akan pindah ke tempat lain atau kerumah sakit lain untuk mendapatkan sesuatu pelayanan kepuasan yang lebih baik lagi.

Permasalahan kesehatan di Indonesia tidak hanya muncul pada penyakit ragawi seperti demam berdarah, kanker, dan hepatitis, yang bisa disembuhkan dengan tindakan medis pada umumnya. Permasalahan kesehatan yang dimaksud adalah gangguan mental atau jiwa yang diderita oleh masyarakat Indonesia yang disebabkan tingkat stress akan kemiskinan yang dialami serta

semakin kuatnya himpitan perekonomian, bahkan percintaan bisa menjadi salah satu penyebab gangguan kejiwaan seseorang. Gangguan jiwa adalah suatu sindroma atau pola psikologis atau perilaku yang terjadi pada seseorang dan dikaitkan dengan adanya distress atau disabilitas (kerusakan pada satu atau lebih area fungsi yang penting) disertai peningkatan resiko kematian. Gangguan jiwa menyebabkan penderitanya tidak sanggup menilai dengan baik pada kenyataan, tidak lagi menguasai dirinya untuk mencegah mengganggu oranglain atau merusak atau menyakiti dirinya sendiri.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Ajidarmo Kab. Lebak merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki poli klinik jiwa di Kabupaten Lebak, dari pengamatan yang dilakukan peneliti didapatkan fakta sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana prasarana peralatan ruang tunggu pasien poli klinik kesehatan jiwa, dimana rumah sakit mempunyai keterbatasan kursi didalam ruang tunggu tersebut misalnya, adanya pasien yang berdiri saat melakukan antrian pengobatan.
2. Pasien merasa kurang nyaman terhadap pelayanan dari pegawai

RSUD Dr. Ajidarmo Kabupaten Lebak.

3. Masih adanya budaya kekeluargaan dalam melakukan pelayanan atau pengobatan kesehatan. contohnya mendahulukan kerabat para pegawai saat melakukan administrasi pendaftaran poli klinik kesehatan jiwa.

Dari ulasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli klinik kesehatan jiwa RSUD Dr. Ajidarmo Kabupaten Lebak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum (RSU) Dr. Ajidarmo pada tahun 2017. Variabel yang terpengaruh penelitian ini adalah "Kepuasan pasien Rawat Jalan" yang bisa diukur dari aspek kinerja dan harapan sedangkan yang mempengaruhi adalah "kualitas pelayanan pada Pasien Polli klinik kesehatan jiwa".

Metode

Dalam penelitian ini sampel responden yang diambil yaitu pasien poli klinik Jiwa RSU Dr. Ajidarmo sebanyak 15 orang. Pengumpulan data menggunakan angket dan diolah

dengan teknik pengukuran skala Likert. Analisis statistik dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang kemudian dilanjutkan dengan uji F untuk mengetahui signifikansi persamaan regresinya kemudian dilanjutkan dengan uji t.

Analisis Data

1. Analisis Regresi Sederhana

Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Klinik Kesehatan Jiwa Di RSUD Dr. Adjidarmo Untuk mencari digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y: Nilai yang diprediksikan

a: Konstanta atau bila harga X= 0

b: Koefisien/Arah Regresi

X: Nilai variabel independen

2. Uji simultan (Uji F)

Setelah mengetahui koefisien korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka dilakukan pengujian signifikan korelasi dengan rumus. Pembuktian dengan cara membandingkan nilai F kritis (Ftabel) dengan nilai Fhitung yang terdapat dalam *analysis of*

variance. Untuk menentukan nilai Ftabel, tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*)df = (n-k) dan (k-1), dimana n adalah jumlah sampel. Kriteria uji yang digunakan adalah jika Freg > Ftabel maka Ho ditolak dan jika Freg < Ftabel, maka Ho diterima.

$$F_h = \frac{R^2 I k}{(1 - R^2) I (n - k - 1)}$$

Keterangan :

Fh : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Tabel 1 Koefisien Korelasi

Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,119	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,779	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

3. Uji t

Digunakan untuk menguji koefisien regresi dari variabel independennya. Untuk menentukan nilai t statistik tabel, ditentukan dengan tingkat signifikansi 5%. Maka dilakukan pengujian dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r_p \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r_p^2}}$$

Keterangan:

r_p: Korelasi parsial yang ditemukan

n: Jumlah sampel

t: t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 ditolak
Jika $t_{hitung} < t_{tabel} (n-k-1)$, maka H_0 diterima

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah koefisien yang menyatakan berapa besar persen (%) pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Angka koefisien korelasi (R^2). Metode dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Sebaliknya, jika hasil determinasi (R^2) ini tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Sebaliknya, jika hasil determinasi (R^2) ini tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Sebelum data diolah dengan rumus korelasi *Product Moment*, terlebih dahulu penulis membuat skor untuk masing-masing jawaban dengan bentuk *skala Likert* yaitu skala yang berisi 4 tingkat jawaban yang merupakan skala ordinal. Untuk perhitungan analisis, penulis menggunakan jejang skor 1 sampai dengan 4, artinya jawaban responden

diberi nilai atau bobot dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 2 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014:93)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh pada jawaban responden yang berjumlah 15 Orang dari penelitian yang telah dilakukan pada pembahasan ini adalah jawaban dari masalah yang penulis ajukan sehingga dapat diketahui perolehan data selama penelitian diolah dengan menggunakan aplikasi program statistik yakni SPSS 16.00.

1. Uji Validitas

Untuk melakukan analisis data maka diperlukannya uji validitas untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total (Y). sebelum dilakukan analisis dengan menggunakan analisis statistik dengan SPSS 16.00, maka terlebih dahulu diuji kehandalan masing-masing item pertanyaan yang ada pada seluruh variabel pengujian. Dari

hasil perhitungan tersebut dibandingkan dengan r tabel, dan ketentuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk Uji Validitas sebagai berikut:
 - a) Bila r hitung > r tabel : Berarti valid
 - b) Bila r hitung < r tabel : Berarti tidak valid
- 2) Untuk uji reliabilitas sebagai berikut :
 - a) Bila r alpha > r tabel : Berarti reliable
 - b) Bila r alpha < r tabel : Berarti tidak reliable

Dimana besaran r tabel adalah = 0,449 (df=N-2). Df = 15-2= 13 = 0,449

ITEM16	0,567	0,440	Valid
ITEM17	0,899	0,440	Valid
ITEM18	0,520	0,440	Valid
ITEM19	0,567	0,440	Valid
ITEM20	0,561	0,440	Valid
ITEM21	0,556	0,440	Valid
ITEM22	0,592	0,440	Valid
ITEM23	0,464	0,440	Valid
ITEM24	0,573	0,440	Valid
ITEM25	0,666	0,440	Valid
ITEM26	0,569	0,440	Valid
ITEM27	0,592	0,440	Valid
ITEM28	0,596	0,440	Valid
ITEM29	0,844	0,440	Valid
ITEM30	.666	0,440	Valid
ITEM31	0,844	0,440	Valid
ITEM32	0,824	0,440	Valid
ITEM33	0,683	0,440	Valid
ITEM34	0,485	0,440	Valid

Tabel 3 Uji Validitas

No. Item	Nilai Hitung r	Nilai Tabel r	Ket.
ITEM1	0,693	0,440	Valid
ITEM2	0,858	0,440	Valid
ITEM3	0,684	0,440	Valid
ITEM4	0,666	0,440	Valid
ITEM5	0,787	0,440	Valid
ITEM6	0,684	0,440	Valid
ITEM7	0,667	0,440	Valid
ITEM8	0,612	0,440	Valid
ITEM9	0,548	0,440	Valid
ITEM10	0,684	0,440	Valid
ITEM11	0,793	0,440	Valid
ITEM12	0,653	0,440	Valid
ITEM13	0,647	0,440	Valid
ITEM14	0,626	0,440	Valid
ITEM15	0,793	0,440	Valid

Pada uji validitas diatas pada setiap item pertanyaan dari variabel (X) terhadap (Y) dengan bantuan program SPSS 16.0, maka diperoleh hasil dengan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel *product moment* dengna ukuran sampel (n) sebanyak 15 orang responden dengan tingkat $\alpha = 5\%$ (0.05) dengan nilai r tabel sebesar 0,440.

Setelah pengujian validitasi dilakukan maka langkah berikutnya adalah melakukan Uji reliabilitas yaitu dengan cara membandingkan anata nilai r alpha dengan r tabel dan setiap variabel penelitian.

Berdasarkan perhitungan SPSS 16.0

diperoleh nilai r alpha seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Nilai Hitung r	Nilai Tabel r	Keterangan
0,964	0,440	Reliabel

Pada hasil uji reabilitas diatas diketahui bahwa nilai r alpha dan semua variabel nilainya lebih besar dari pada nilai r tabel. Jadi dapat dinyatakan bahwa kuesioner variabel independen dan devenden yang digunakan dapat menghasilkan data yang reliable atau dapat dipercaya keabsahannya.

2. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier

Pada penelitian ini perhitungan regresi linier ini dilakukan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 16.00, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan Pasien Rawat Jalan} = 1.042 + \text{Kualitas Pelayanan} = 0.973$$

Hasil persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa:

Jika Kualitas Pelayanan 1 satuan maka Kualitas Pelayanan akan naik sebesar = 2.015. Begitu pula bila Kualitas Pelayanan bernilai 10 maka nilai Kepuasan Pasien Rawat Jalan adalah = 10.772

b. Pengujian Simultan (Uji F)

Pengujian koefisien simultan dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent. Pengujian dilakukan dengan menggunakan distribusi F dan membandingkan antara F hitung dengan F tabel, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tingkat kepercayaan 5%, dimana $df(n1) = k-1$ dan $df(n2) = n-k$, maka nilai t tabelnya adalah:

$$df(n1) = 2 - 1 = 1$$

$$df(n2) = 15 - 2 = 13, \text{ maka } F \text{ tabel} = 4,67$$

Jika $F \text{ Hitung} > F \text{ Tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t \text{ Hitung} < F \text{ Tabel}$ maka H_0 diterima

Tabel 5 Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	F Tabel	Sig.
1 Regression	1377.071	1	1377.071	624.571	4.67	.000 ^a
idual	28.663	13	2.205			
Total	1405.733	14				

Pada tabel diatas menunjukan bahwa hasil uji F yang menganalisis variabel pengelolaan administrasi kepegawaian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektifitas kinerja. Hal ini ditunjukan hasil uji F, dengan tingkat kepercayaan 5% dan derajat

kebebasan $df1 = 1$ dan $df2 = 13$, maka dari tabel didapat $F(1:13:0,05) = 4.67$. Karena F hitung lebih besar dari F tabel maka H_0 di tolak dan H_a diterima, dan diketahui nilai signifikansi uji F sebesar $0,001 <$ dari probabilitas $0,05$. Maka Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan pada RS.Adjidarmo Rangkas Bitung-Lebak.

c. Pengujian Terhadap Koefisien Regresi (Uji t)

Pengujian ini dimaksudkan untuk pengujian terhadap koefisien regresi secara individu atau masing-masing variabel. Pengujian ini dapat bermanfaat mengetahui model regresi dapat menjadi yang efektif. Hasil uji t dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Model	Unstandar dized Coefficients		Standar dized Coefficients	T	T tabel	Sig.	Hasil
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	1.042	2.293		0,454	2.178	.657	Signifikan
KUALITAS PELAYANAN	0,973	0,039	.990	24.991		.000	

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN.Y

Keterangan :

Tingkat kepercayaan 5%, dimana $df = 15-2-1 = 12$ adalah 2.178, maka 2.178
Jika t Hitung $>$ t Tabel maka hasilnya signifikan

Jika t Hitung $<$ t Tabel maka hasilnya tidak signifikan

Dari hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan perpenaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. T test digunakan untuk mengetahui ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan dengan tingkat kepercayaan 5% menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan signifikan (0.001). t hitung 24.991 dan t tabel 2.178. Karena t hitung lebih besar dari t tabel H_0 ditolak H_a diterima, maka secara individu Kualitas Pelayanan signifikan.

d. Analisis Data Koefisien Determinasi(R^2)

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Koefisien determinasi mempunyai nilai antara 0 sampai dengan 1 dalam arti bahwa koefisien determinasi tinggi nilainya berkisar 0,1 sampai dengan 1.0.

Koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan adjusted R^2

yang telah disesuaikan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh perubahan suatu variabel bebas kedalam variabel tergantung. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.980	.978	1.485

a. Predictors: (Constant),

KUALITAS PELAYANAN.X

Pada tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,980, besarnya kefisien angka determinasi (R Square) 0,980 sama dengan 98,0%. Angka tersebut mengandung arti bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RS. Adjidarmo Rangkasbitung-Lebak sebesar 98,0%. Sedangkan sisanya (100%-98,0% = 2%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak.

2. Sumbangan parsial yang diperoleh sebesar 98,00%, yang dapat dilihat dari hasil perhitungan atau nilai regresi dan R Square hal ini berarti kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Adjidarmo Kab. Lebak mempunyai nilai kepuasan pasien yang baik/kuat.
3. Berdasarkan hasil statistik deskripsi mempunyai nilai rata rata sebesar 58.07 dan 57,53 atau senilai 5,8 dan 5,7 dan dikategorikan nilai baik.

SARAN

1. Kualitas Pelayanan Agar dapat lebih ditingkatkan, sebaiknya lebih teratur dalam mengelola waktu kerja, menjaga kondisi kerja yang kondusif, lebih teratur dalam mengelola waktu antara jam makan siang, istirahat kerja, maupun dalam menjaga kondisi fisik saat kerja.
2. Pegawai sebaiknya lebih meningkatkan banyak berinteraksi dengan pasien agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Pegawai harus lebih meningkatkan ketaatan dengan mematuhi aturan kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan, 2005 . Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Dirgantoro, Crown. 2001 .manajemen Stratejik (konsep, kasus, dan Imlementasi). Jakarta : PT.Grasndo.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif, DAN R&D*. Bandung: CV Alfabeta .

Sugiyono ,2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta
2007.Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009Tentang Kesehatan

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Social Nasional

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Kesehatan