

## **EVALUASI PELAYANAN KESEHATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER**

### ***EVALUATION OF HEALTH SERVICES IN PUBLIC SERVICES IN KALISAT REGIONAL HOSPITAL, JEMBER DISTRICT***

**Eni Pujiastutik<sup>1</sup>, Akbar Maulana<sup>2</sup>**  
<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Jember  
<sup>1,2</sup> Ilmu Pemerintahan  
e-mail: [eni.pujiastutik19@gmail.com](mailto:eni.pujiastutik19@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi proses evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Serta Mengidentifikasi masalah atau kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, Sumber Data diperoleh berasal Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Pengumpulan Data melalui Wawancara, Observasi, serta Dokumentasi. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa Tangibles terdapat fasilitas fisik rumah sakit atau klinik, penampilan dan profesionalisme staf, alat dan teknologi kesehatan, kejelasan komunikasi dan Informasi. Reliability terdapat ketepatan diagnosis dan pengobatan, konsistensi layanan, pemenuhan janji. Responsiveness terdapat kecepatan respons, kemampuan mendengarkan dan berkomunikasi, serta penanganan keluhan. Assurance terdapat Kompetensi Tenaga Kesehatan, Rasa Aman dan Kepercayaan. Empathy terdapat perhatian personal, memahami kebutuhan emosional pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana masih dinilai kurang memadai, terutama akibat keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan fasilitas. Selain itu, kecepatan waktu pelayanan masih dirasakan lambat, khususnya bagi pasien rawat jalan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan mengalami peningkatan terbukti dengan adanya jumlah peningkatan pasien tiap tahunnya.

**Kata Kunci :** Evaluasi Pelayanan; Pelayanan Kesehatan; Pelayanan Publik.

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and identify the process of evaluating health services in public services at the Kalisat Regional Hospital, Jember Regency. As well as identifying problems or obstacles faced by the Kalisat Regional Hospital of Jember in providing health services to the community. The method in this study is to use a qualitative approach, Data sources were obtained from the Kalisat Regional Hospital, Jember Regency. Data collection through interviews, observation, and documentation. Based on data analysis shows that Tangibles there are physical facilities of hospitals or clinics, appearance and professionalism of staff, tools and health technology, clarity of communication and information. Reliability is the accuracy of diagnosis and treatment, consistency of service, fulfillment of promises. Responsiveness is the speed of response, the ability to listen and communicate, and handling complaints. Assurance is the competence of health workers, a sense of security and trust. Empathy is personal attention, understanding the emotional needs of patients. The results of this study indicate that the quality of facilities and*

*infrastructure is still considered inadequate, mainly due to budget constraints for facility maintenance. In addition, the speed of service time is still perceived as slow, especially for outpatients. Overall, the quality of health services provided has improved as evidenced by the number of patients increasing each year.*

**Keywords:** *Service Evaluation; Health Services; Public Services.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak mendasar setiap individu sekaligus investasi bagi kemajuan bangsa. Hak ini dijamin dalam konstitusi, seperti tercantum pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat (2), yang menyebutkan bahwa setiap dari warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak. Penghidupan yang layak bukan hanya mencakup kebutuhan materi seperti makanan, pakaian, dan tempat tinggal, tetapi juga kebutuhan nonmateri seperti kesehatan, spiritualitas, dan kesejahteraan lainnya. Sebagai hak fundamental, pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

kunci utama dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien adalah kualitas pelayanan. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka lebih memilih untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan dan menjadi pelanggan setia. Kualitas layanan yang luar biasa dinilai tidak hanya oleh kemewahan fasilitas, ketelitian inovasi teknologi, dan daya pikat visual, tetapi juga oleh sikap dan perilaku staf, yang harus mencontohkan profesionalisme dan komitmen yang tak tergoyahkan (Supartiningsih, 2017).

Salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Jika suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan dapat melampaui ekspektasi pasien dalam hal pelayanan, mereka dapat membedakan diri dari pesaing dan menarik lebih banyak pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan menawarkan pengalaman yang lebih baik, yang mencakup berbagai aspek layanan, dari perawatan medis hingga interaksi dengan staf. Konsep pemasaran dirancang untuk memengaruhi proses pertukaran yang melibatkan produk. Baik dalam layanan kesehatan publik maupun swasta, fokus utamanya adalah memberikan pelayanan. Karena bersifat tidak berwujud, jasa tidak melibatkan perpindahan kepemilikan. Hal ini juga berlaku dalam interaksi antara perawat dan pasien (Darmawan, 2016).

Dalam sektor perawatan kesehatan, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan efektivitas prosedur medis, tetapi juga mencakup pengalaman pasien secara keseluruhan. Beberapa faktor penting dalam hal ini meliputi perhatian, empati, keandalan, serta responsivitas tenaga medis dan staf pendukung. Pasien sering kali menilai kualitas layanan tidak hanya berdasarkan hasil pengobatan, tetapi juga dari cara mereka diperlakukan selama proses perawatan, termasuk aspek emosional dan psikologis dalam interaksi dengan tenaga medis. Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pasien, hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. (Lestari et al., 2009). Kepuasan ini sangat penting karena dapat memperkuat loyalitas pasien. Loyalitas ini berhubungan langsung dengan keberhasilan jangka panjang rumah sakit atau fasilitas kesehatan, karena pasien yang loyal lebih mungkin untuk melakukan kunjungan ulang, memilih fasilitas tersebut untuk perawatan selanjutnya, serta memberikan referensi kepada orang lain.

Kepuasan pasien adalah indikator utama keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit diukur dari kebahagiaan pasien, kualitas pelayanan, dan peningkatan pelayanan kesehatan. Karena menyediakan layanan berkualitas tinggi penting untuk memenuhi kebutuhan dan kemauan pelanggan dan menyeimbangkan harapan mereka (Udaya, 1999). Hal ini tidak hanya mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan perawatan yang sesuai standar, tetapi juga

menunjukkan kemampuannya dalam memahami dan merespons kebutuhan emosional serta persepsi pasien. Dalam jangka panjang, hubungan semacam ini membantu perusahaan memahami secara mendalam kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini memungkinkan peningkatan kualitas perawatan pasien serta kepuasan pelanggan dengan mengoptimalkan pengalaman positif dan mengurangi atau bahkan menghilangkan pengalaman negatif. (Suhartini, 2002). Kepuasan ini berkontribusi pada terciptanya loyalitas pasien, yang berarti mereka akan lebih memilih menggunakan layanan fasilitas kesehatan tersebut dibandingkan yang lain. Loyalitas ini juga dapat menghasilkan rekomendasi positif kepada orang lain, sehingga memperkuat reputasi fasilitas kesehatan tersebut di komunitasnya.

Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Jember yang berfokus untuk melayani masyarakat umum, terutama di daerah Kalisat dan sekitarnya. Didirikan berdasarkan SK Bupati pada 30 Desember 2001, rumah sakit ini kemudian ditetapkan sebagai lembaga teknis daerah sesuai Perda Nomor 15 Tahun 2008 dan Perbup Nomor 72 Tahun 2008. Berstatus sebagai rumah sakit kelas C, pendiriannya diresmikan melalui SK Menteri Kesehatan pada 7 Februari 2014. Sebagai institusi non-profit, Rumah Sakit Daerah Kalisat mengutamakan pelayanan sosial bagi masyarakat kurang mampu dengan pendekatan sosio-ekonomi.

Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember menawarkan beragam layanan medis, termasuk rawat jalan, rawat inap, IGD, instalasi bedah, serta layanan penunjang lainnya. Sejak 2015, terdapat perubahan dalam instalasi rawat jalan, di mana poliklinik umum dan mata digantikan oleh poliklinik jantung. Sebagai fasilitas kesehatan terbesar di Kalisat, rumah sakit ini melayani rata-rata 10.000 pasien rawat inap setiap tahunnya. Jumlah pasien meningkat dari 8.455 pada 2019 menjadi 10.537 pada 2021, namun mengalami penurunan menjadi 8.687 pada 2022. Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan pendapatan, RSD Kalisat perlu terus mengoptimalkan kualitas layanannya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada seberapa baik mereka menilai kualitas perawatan yang diberikan. (Asshifa et al., 2020). Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan menjadi indikator utama kepuasan pasien. Tingkat kebahagiaan dan kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan rumah sakit. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima, mereka cenderung kembali untuk mendapatkan perawatan di rumah sakit yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah pasien. Kepuasan pasien juga berkontribusi dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pasien dan rumah sakit. (Shellta, 2024).

Wulan (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara pasien dan rumah sakit, menjadi dasar yang kuat untuk perawatan berkelanjutan, meningkatkan loyalitas pasien, serta mendorong promosi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi rumah sakit. Selain itu, kepuasan pasien juga berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit dan pendapatan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, pernyataan ini menegaskan bahwa rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek pengobatan fisik, tetapi juga memperhatikan pengalaman emosional pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi faktor krusial yang memengaruhi keberhasilan jangka panjang rumah sakit, baik dari sisi reputasi maupun pendapatan.

Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember menetapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk meningkatkan kualitas layanan. SPO, yang ditetapkan oleh Plt. Direktur Dr. Samsul Huda, Sp.B pada 12 Oktober 2023, berisi tahapan penyelesaian keluhan dan konflik pasien, bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Standart Pelayanan Minimal (SPM), berdasarkan Keputusan Direktur No. 440/2029/35.09.612/2024, menjadi tolok ukur kinerja rumah sakit dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan layanan. Penerapan SPM juga mendukung Pola Pengelolaan Keuangan BLUD, serta memperkuat akuntabilitas rumah sakit sesuai prinsip Good Governance dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSD Kalisat Jember tahun 2024, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas sarana dan prasarana (skor 3,14) serta kecepatan pelayanan (skor 3,19). Sebaliknya, aspek yang mendapat apresiasi tertinggi meliputi penanganan pengaduan (3,71), kewajaran tarif (3,51), dan kompetensi petugas (3,45). Survei manual menunjukkan bahwa pengadaan fasilitas umum seperti minimarket dan kantin mendapat nilai terendah (2,61), sementara penjelasan tindakan kepada pasien mendapat skor tertinggi (9,59). Tantangan utama dalam pelayanan meliputi keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan fasilitas serta jumlah tenaga medis yang belum mencukupi, menyebabkan lambatnya pelayanan rawat jalan. Rencana perbaikan ke depan mencakup peningkatan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, serta evaluasi tarif parkir pasien rawat inap.

Berdasarkan rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal aduan, terdapat beberapa poin yang menjadi fokus utama untuk rencana tindak lanjut ke depannya. Poin-poin tersebut meliputi perbaikan sarana dan prasarana, terutama mushola dan kantin, peningkatan fasilitas kesehatan, menjaga kebersihan lingkungan, serta evaluasi tarif parkir khusus bagi pasien rawat inap. Adapun beberapa permasalahan yang menjadi tantangan dalam pelayanan saat ini meliputi kualitas sarana dan prasarana yang dinilai kurang memadai, terutama akibat keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan fasilitas. Selain itu, kecepatan waktu pelayanan masih dirasakan lambat, khususnya bagi pasien rawat jalan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia, terutama dokter spesialis yang baru dapat melayani pasien rawat jalan setelah menyelesaikan tugasnya di ruang rawat inap.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi yang diterapkan serta menilai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan peningkatan kualitas layanan. Dengan menelaah proses evaluasi pelayanan kesehatan serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember dalam memberikan layanan kepada masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menemukan faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau model yang bermanfaat bagi rumah sakit lain yang juga berupaya meningkatkan kualitas layanan publik mereka. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul Evaluasi Pelayanan dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah aspek fundamental dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, pelayanan kesehatan mencakup berbagai upaya yang bertujuan untuk menjaga serta meningkatkan kesehatan baik individu maupun masyarakat. Pendekatan yang digunakan dalam pelayanan ini meliputi promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif (Presiden RI, 2023). Secara umum, pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga jenis utama, yaitu pelayanan preventif (untuk pencegahan), kuratif (untuk pengobatan), dan rehabilitatif (untuk pemulihan). Pelayanan preventif berfokus pada upaya pencegahan penyakit melalui kegiatan seperti edukasi, vaksinasi, dan deteksi dini. Sementara itu, pelayanan kuratif lebih terfokus pada pengobatan dan penanganan masalah kesehatan yang sudah muncul. Di sisi lain, pelayanan rehabilitatif bertujuan membantu individu yang mengalami keterbatasan fisik atau mental akibat penyakit atau cedera agar dapat kembali berfungsi secara maksimal dalam aktivitas sehari-hari.

Rumah sakit daerah memainkan peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan publik, terutama dalam memastikan akses layanan kesehatan yang merata bagi masyarakat di suatu wilayah. Sebagai fasilitas kesehatan yang dikelola oleh pemerintah daerah, rumah sakit ini bertanggung jawab menyediakan layanan

yang berkualitas, terjangkau, dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, terutama di daerah dengan keterbatasan fasilitas kesehatan. Kualitas layanan di rumah sakit daerah dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kompetensi tenaga medis dan administrasi.

Susiloningtyas et al., (2022) menekankan bahwa untuk mencapai pelayanan yang optimal, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesehatan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada tenaga medis, tetapi juga pada sistem administrasi yang berjalan dengan efisien. Selain berfungsi sebagai penyedia layanan medis, rumah sakit daerah juga merupakan bagian dari sistem kesehatan yang lebih luas, yang mencakup aspek pencegahan, edukasi, rehabilitasi, dan promosi kesehatan. Secara keseluruhan, rumah sakit daerah berperan dalam menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat setempat, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta layanan darurat. Selain itu, rumah sakit daerah juga memiliki fungsi sosial yang krusial, yaitu memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti masyarakat miskin, lansia, dan penyandang disabilitas, dapat memperoleh layanan kesehatan yang adil dan berkualitas. Pujilestari et al., (2023) menyatakan bahwa sosialisasi kepada masyarakat dapat meningkatkan kesadaran mereka akan peran mereka dalam mengontrol mutu pelayanan kesehatan. Hal ini sangat penting untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta untuk memastikan bahwa rumah sakit dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan tertentu. Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk menyediakan jasa yang diperlukan masyarakat di berbagai bidang. Menurut Moenir dalam (Ilhami, 2020), pelayanan publik adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok dengan memanfaatkan sumber daya material serta didukung oleh sistem, prosedur, dan metode tertentu. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang mereka miliki. Dengan kata lain, pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat di berbagai sektor.

Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga melibatkan penyebaran informasi kepada masyarakat tentang berbagai pilihan layanan yang tersedia serta cara mengaksesnya, yang telah dirancang dan disediakan oleh pemerintah. Menyediakan layanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama dalam administrasi negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang ditujukan bagi seluruh warga negara. Dengan adanya undang-undang ini, semua penyelenggara pelayanan diwajibkan untuk merancang, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang sesuai.

Pembahasan mengenai pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang tidak dapat dipisahkan. Kualitas ini tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi, penyedia layanan, serta berbagai faktor penentu lainnya, tetapi juga bergantung pada respons pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Menurut Joseph M. Juran dalam (Bellina, 2018) kualitas diartikan sebagai kesesuaian atau kelayakan suatu produk atau jasa untuk digunakan (*fitness for use*), yang berarti produk atau jasa tersebut harus mampu memenuhi harapan penggunaannya. Sementara itu, Philip B. Crosby dalam (Bellina, 2018) Kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian terhadap persyaratan (*conformance to requirements*), yang berarti jika suatu produk atau jasa tidak sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka produk atau jasa tersebut dianggap tidak berkualitas. Di sisi lain, Garvin dan Davi dalam (Bellina, 2018) Kualitas digambarkan sebagai suatu kondisi dinamis yang meliputi produk, tenaga kerja, proses, tugas, dan lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan ekspektasi

mereka terhadap layanan tersebut.

Tingkat kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan secara konsisten. Evaluasi kualitas layanan dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi pelanggan sebagai penerima layanan terhadap layanan yang diberikan dengan ekspektasi mereka. Jika layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka dinilai memuaskan. Namun, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka layanan tersebut dianggap kurang berkualitas.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, masyarakat menjadi faktor utama yang dijadikan sebagai acuan. Sebagai penerima layanan, mereka berhak memperoleh kepuasan dari pelayanan yang disediakan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki dampak langsung terhadap kinerja aparat birokrasi yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan. Selain itu, kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, apakah sudah memenuhi harapan mereka atau belum (Kalenge, 2015). Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu instansi atau organisasi publik dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga mampu memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan.

### 3. Evaluasi Pelayanan Kesehatan

Evaluasi pelayanan adalah sebuah proses sistematis yang bertujuan untuk mengukur kualitas, efisiensi, dan efektivitas suatu layanan yang diberikan kepada pengguna atau pelanggan. Proses ini mencakup pengumpulan data, analisis informasi, serta pemberian umpan balik yang dirancang untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan (Korompis, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, evaluasi dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan. Pendekatan evaluasi masukan (*input evaluation*) digunakan untuk menilai kecukupan sumber daya dan fasilitas yang tersedia guna mendukung pelaksanaan program. Evaluasi proses (*process evaluation*) berfokus pada pelaksanaan program, termasuk kepatuhan terhadap rencana dan prosedur yang telah dirancang. Sedangkan evaluasi keluaran (*output evaluation*) menilai hasil langsung dari program, seperti jumlah pasien yang dilayani atau tingkat kepuasan pasien. Selain berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas, evaluasi pelayanan kesehatan juga memiliki peran penting dalam menjamin akuntabilitas publik. Dengan adanya evaluasi, pengelola dapat memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien dan efektif dalam upaya mencapai tujuan kesehatan masyarakat. (Puspitasari et al., 2019) Selain itu, hasil evaluasi berperan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis, seperti pengembangan, penyesuaian, atau penghentian suatu program berdasarkan data dan bukti yang tersedia.

Salah satu aspek penting dalam evaluasi pelayanan kesehatan adalah penggunaan indikator yang tepat untuk mengukur berbagai aspek kinerja layanan. Indikator tersebut dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yang memiliki peran signifikan dalam memberikan gambaran menyeluruh tentang performa pelayanan. Sebagai contoh, indikator aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas mencakup jumlah fasilitas kesehatan yang tersedia serta persentase puskesmas dan rumah sakit yang telah terakreditasi sesuai standar. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai parameter, seperti tingkat kepuasan pasien, lama waktu tunggu, serta kesesuaian layanan dengan harapan pasien. Salah satu metode yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Salakory et al., 2024). Selain itu, indikator terkait kompetensi tenaga medis dan non-medis, termasuk kualifikasi dan pelatihan yang diterima, juga menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan kesehatan. Dengan menggunakan indikator yang berbasis bukti dan relevan, evaluasi pelayanan kesehatan mampu menyediakan informasi mendalam yang memastikan layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar kualitas, tetapi juga kebutuhan masyarakat.

#### 4. Konsep Servqual

Pelayanan kesehatan dalam sektor publik akan lebih efektif apabila mampu memberikan kepuasan kepada pasien atau masyarakat. Oleh sebab itu, menyediakan layanan yang berkualitas merupakan aspek penting dalam meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Dalam model Servqual, kualitas jasa diartikan sebagai penilaian atau persepsi menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan (Parasuraman et al., 1985). Sementara itu, kualitas layanan juga dikenal sebagai mutu pelayanan, mengacu pada sejauh mana terdapat kesenjangan antara realitas layanan yang diterima pelanggan dan harapan mereka. Harapan pelanggan mencerminkan ekspektasi mereka terhadap layanan yang idealnya disediakan oleh penyedia jasa.

Model Servqual menilai kualitas layanan menggunakan skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta mengidentifikasi kesenjangan antara keduanya dalam berbagai dimensi kualitas. Pada awalnya, Parasuraman et al., (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi utama dengan 22 variabel terkait pelayanan, yang kemudian dianalisis menggunakan analisis faktor. Hasil analisis ini menghasilkan sejumlah kriteria untuk menilai mutu layanan. Kriteria tersebut mencakup sepuluh dimensi yang saling melengkapi, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *\*competence\** (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *understanding* (pemahaman), dan *access* (aksesibilitas).

Pada penelitian selanjutnya pada tahun 1988, Parasuraman et al. menyempurnakan dan menyederhanakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi utama.

##### 1. Bukti Langsung (Tangible)

Bukti langsung mengacu pada aspek visual yang memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti lingkungan fisik. Tangible yang baik dapat memengaruhi persepsi pelanggan sekaligus menjadi salah satu faktor yang membentuk harapan pelanggan. Elemen tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.

##### 2. Keandalan (Reliability)

Keandalan mencerminkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Keandalan melibatkan konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya. Hal ini berarti layanan harus diberikan secara benar sejak awal, memenuhi janji dengan akurat, menyampaikan informasi dengan tepat, dan memberikan tagihan yang sesuai.

##### 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan sigap. Contohnya termasuk ketepatan waktu pelayanan, kecepatan merespons pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan kecepatan staf dalam menangani permintaan, keluhan, atau masalah pelanggan.

##### 4. Jaminan (Assurance)

Jaminan menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap penyedia layanan. Ini mencakup perilaku sopan, kompetensi, serta kemampuan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa staf bebas dari risiko, bersikap dapat dipercaya, dan memiliki keterampilan untuk menangani masalah pelanggan dengan baik.

##### 5. Empati (empathy)

Empati mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan, bertindak sesuai kepentingan mereka, serta memberikan perhatian secara personal. Empati juga mencakup kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, dan jam operasional yang fleksibel.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam Evaluasi Pelayanan Kesehatan dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember, Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Daerah Kalisat, Kabupaten Jember. Dalam

penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih adalah mereka yang memiliki pengetahuan mengenai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menyajikan data agar lebih mudah dipahami, penelitian ini menggunakan *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman. Model ini membagi proses analisis data ke dalam beberapa tahap, yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusions*). (Saleh, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan temuan analisis, peneliti menyimpulkan beberapa temuan analisis data diantaranya:

#### 1. Fasilitas Fisik Rumah Sakit atau Klinik

Dalam konteks layanan kesehatan fasilitas fisik seperti kebersihan lingkungan (ruang tunggu, kamar pasien, toilet), Kenyamanan ruangan (pencahayaan, ventilasi, suhu), ketersediaan dan kualitas peralatan medis, serta tata letak dan kemudahan akses ke fasilitas dapat dievaluasi. Dapat didefinisikan bahwa secara umum fasilitas di rumah sakit ini telah dinilai cukup memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap telah dipertahankan, sementara fasilitas seperti ruang tunggu pasien, kamar mandi, dan area parkir telah disediakan dengan cukup baik guna mendukung kenyamanan pasien serta pengunjung. Selain itu, beberapa keluhan terkait sarana dan prasarana juga telah diterima berdasarkan saran serta kritik dari pasien yang berkunjung. Bukan hanya itu, perbaikan terhadap fasilitas tertentu, seperti mushola dan kantin masih diperlukan, karena dinilai kurang nyaman oleh masyarakat.

#### 2. Penampilan dan Profesionalisme Staf

Penampilan dan profesional staff dalam konteks pelayanan kesehatan yaitu menilai standar kebersihan dan kerapian seragam tenaga medis dan non-medis sesuai dengan protokol kesehatan. Serta meniai sikap profesionalisme staf meliputi keramahan, empati, kesigapan dalam melayani pasien, serta etika komunikasi yang baik dalam menjelaskan kondisi medis atau prosedur pengobatan. Dapat didefinisikan bahwa seluruh tenaga medis dan non-medis diwajibkan untuk mengenakan seragam sesuai dengan bidangnya masing-masing. Identitas yang jelas, termasuk name tag, telah disediakan agar pasien dapat dengan mudah mengenali petugas yang memberikan layanan. Selain itu, penekanan terhadap kerapian dan kebersihan dalam penampilan juga terus dilakukan, karena hal tersebut dianggap sebagai bagian dari profesionalisme serta kenyamanan pasien.

#### 3. Alat dan Teknologi Kesehatan

Alat dan teknologi kesehatan dalam konteks pelayanan kesehatan meliputi ketersediaan alat medis modern dan berfungsi dengan baik, serta penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan (e-rekam medis, sistem antrian). Dapat didefinisikan sebagai peningkatan jumlah dan kualitas peralatan medis yang terus dilakukan. Berbagai peralatan diagnostik, seperti alat USG, elektrokardiogram (EKG), serta laboratorium dengan teknologi yang cukup memadai, telah disediakan. Terkait fasilitas laboratorium, beberapa peralatan seperti hematologi, kimia klinik, serologi, TCM (Tes Cepat Monokuler) untuk pemeriksaan TB, urinalisis, serta hemostasis telah tersedia.

#### 4. Kejelasan Komunikasi dan Informasi

Kejelasan komunikasi dan informasi mencakup tanda petunjuk di dalam fasilitas, brosur informasi layanan, serta papan pengumuman yang memberikan arahan jelas bagi pasien dan pengunjung. Kejelasan dan ketersediaan informasi dapat didefinisikan seperti brosur, petunjuk, tanda arah.

Dari keempat temuan tersebut dapat memberikan kesan pertama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Selain itu, bukti fisik yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan pasien

terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, ketersediaan sarana dan peralatan yang memadai berperan dalam mendukung efektivitas layanan medis.

### **B. Kehandalan (Reability)**

Berdasarkan temuan analisis, peneliti menyimpulkan beberapa temuan analisis data diantaranya:

#### 1. Ketepatan Diagnosis dan Pengobatan

Ketepatan diagnosis dan pengobatan yaitu keterampilan tenaga medis dalam menegakkan diagnosis yang tepat serta memberikan pengobatan yang sesuai dengan kondisi pasien. Penggunaan alat medis dan teknologi yang handal untuk mendukung diagnosis dan perawatan. Dapat didefinisikan bahwa standar medis yang ketat selalu diterapkan guna memastikan diagnosis yang akurat. Dengan diberlakukannya Standar Pelayanan Minimal (SPM), diharapkan kinerja tenaga kesehatan di RSUD Kalisat dapat dimaksimalkan. Bukan hanya itu, fasilitas penunjang kesehatan, seperti laboratorium dan layanan diagnostik, termasuk radiologi serta tes darah, telah disediakan guna memastikan keakuratan hasil pemeriksaan. Selain itu, pengobatan juga dilakukan sesuai dengan protokol medis yang telah terstandarisasi.

#### 2. Konsistensi Layanan

Layanan kesehatan yang konsisten, baik dalam hal kualitas maupun waktu. Dapat didefinisikan misalnya, pasien mengharapkan bahwa setiap kali mereka berkunjung, mereka akan menerima perawatan yang sama baiknya. Prosedur medis yang standar dan diterapkan secara konsisten.

#### 3. Pemenuhan Janji

Yakni kemampuan rumah sakit atau klinik untuk memenuhi janji yang diberikan kepada pasien, seperti jadwal operasi, waktu tunggu, dan hasil pengobatan. Informasi yang diberikan kepada pasien harus akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dapat didefinisikan untuk mengetahui konsistensi pelayanan yang diberikan, pemenuhan janji pelayanan kesehatan terhadap pasien, serta upaya rumah sakit dalam meminimalisir kesalahan dalam pelayanan medis. Dijelaskan bahwa prinsip utama layanan yang diberikan adalah konsistensi, ketepatan waktu, dan keselamatan pasien. Standar operasional prosedur (SOP) yang seragam telah diterapkan guna memastikan bahwa pelayanan berkualitas diberikan secara merata oleh seluruh tenaga medis.

Dengan menerapkan ketiga temuan analisis data tersebut, pasien akan lebih yakin terhadap penyedia layanan kesehatan yang dapat dipercaya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Kehandalan dalam diagnosis dan pengobatan dapat mengurangi risiko kesalahan medis yang berpotensi membahayakan pasien. Serta layanan kesehatan yang handal akan meningkatkan reputasi rumah sakit atau klinik, yang dapat menarik lebih banyak pasien

### **C. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Berdasarkan temuan analisis, peneliti menyimpulkan beberapa temuan konsep diantaranya:

#### 1. Kecepatan Respons

Kecepatan respon dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup seberapa cepat tenaga kesehatan merespons keluhan atau kebutuhan pasien. Kecepatan respon dapat didefinisikan seperti waktu tunggu untuk mendapatkan konsultasi, pemeriksaan, atau tindakan medis, serta ketersediaan layanan darurat yang cepat dan tanggap.

#### 2. Kemampuan Mendengarkan dan Berkomunikasi

Yaitu keterampilan tenaga kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian serta menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Kemampuan tersebut dapat didefinisikan sebagai respons yang empatik terhadap kebutuhan emosional pasien.

#### 3. Penanganan Keluhan

Kemampuan institusi kesehatan untuk menangani keluhan atau masalah pasien dengan cepat dan efektif. Serta memiliki prosedur yang jelas dan transparan dalam menangani masalah pasien. Dapat didefinisikan bahwa pasien diberikan kesempatan untuk menceritakan keluhan mereka tanpa terburu-buru sebelum pertanyaan lebih lanjut diajukan. Disampaikan pula bahwa pasien sering kali ingin

mengungkapkan lebih dari sekadar gejala fisik, seperti kecemasan atau ketakutan yang dirasakan. Penggunaan istilah medis yang terlalu rumit dihindari, dan penjelasan diberikan dengan bahasa yang lebih sederhana agar lebih mudah dipahami. Selain itu, mekanisme penyampaian keluhan telah disediakan melalui kotak saran, telepon, atau aplikasi layanan. Jika diperlukan, evaluasi dan perbaikan sistem segera dilakukan agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Dari ketiga temuan analisis data tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien karena merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Serta dapat meningkatkan efektivitas perawatan karena penanganan yang cepat dan tepat.

#### **D. Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan temuan analisis, peneliti menyimpulkan beberapa temuan analisis data diantaranya:

##### **1. Kompetensi Tenaga Kesehatan**

Pasien berharap dokter, perawat, dan staf medis lainnya memiliki pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang cukup untuk memberikan perawatan secara efektif. Hal ini mencakup kemampuan mendiagnosis, memberikan pengobatan, dan memberikan informasi yang akurat. Kompetensi tenaga kesehatan dapat didefinisikan bahwa semua tenaga medis, termasuk dokter, perawat, dan staf pendukung, telah melalui proses seleksi serta pelatihan yang ketat. Selain itu, sertifikasi dan lisensi resmi juga telah dimiliki oleh mereka sesuai dengan bidangnya.

##### **2. Rasa Aman dan Kepercayaan**

Pasien perlu merasa aman secara fisik dan emosional selama proses perawatan. Ini termasuk keyakinan bahwa tindakan medis yang dilakukan tidak akan membahayakan mereka dan bahwa privasi mereka akan dijaga. Hal tersebut dapat didefinisikan bahwa keamanan dan keandalan layanan telah dijadikan prioritas utama dengan penerapan SOP yang ketat serta SPM untuk semua jenis pelayanan. Bukan hanya itu, pemeliharaan alat medis dilakukan secara rutin, serta evaluasi berkala oleh tim khusus terus dijalankan guna memastikan pelayanan yang aman dan terpercaya. Selain itu, kerahasiaan pasien dijaga melalui sistem rekam medis yang telah terintegrasi dengan teknologi keamanan tinggi, yang hanya dapat diakses oleh tenaga medis yang berwenang.

Temuan kedua dari analisis data ini dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, mengurangi kecemasan serta ketakutan mereka terhadap prosedur medis, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan, serta memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan diperlakukan secara profesional.

#### **E. Perhatian (Empaty)**

Berdasarkan temuan analisis, peneliti menyimpulkan beberapa temuan analisis data diantaranya

##### **1. Perhatian Personal (Personalized Attention)**

Tenaga kesehatan harus memberikan perhatian yang individual kepada setiap pasien, memahami kondisi spesifik mereka, dan merespons kebutuhan mereka dengan cara yang personal. Hal tersebut dapat didefinisikan bahwa pendekatan personal dalam pelayanan kesehatan selalu ditekankan, karena setiap pasien memiliki kondisi yang unik. Oleh karena itu, tenaga medis dilatih agar dapat memberikan perhatian yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien. Selain itu, ketika seorang pasien terlihat cemas atau takut, tenaga medis berupaya menenangkannya dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur yang akan dilakukan. Mereka juga meluangkan waktu untuk berbicara dengan pasien, menanyakan perasaan mereka, serta memberikan dukungan moral. Contohnya, dokter atau perawat dengan sabar mendengarkan keluhan pasien dan menawarkan solusi yang sesuai dengan kondisinya..

##### **2. Memahami Kebutuhan Emosional Pasien**

Empati juga melibatkan kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan pasien, seperti rasa takut, cemas, atau frustrasi. Dapat didefinisikan bahwa selain aspek fisik, kesehatan emosional pasien juga dianggap sangat penting dalam proses penyembuhan. Oleh karena itu, dipastikan bahwa perawatan medis tidak hanya diberikan, tetapi juga dukungan emosional kepada pasien.

Pelatihan khusus diadakan bagi tenaga medis agar pemahaman terhadap ekspresi dan emosi pasien dapat ditingkatkan. Dengan begitu, respons empati dapat diberikan untuk menciptakan kenyamanan bagi pasien. Selain itu, kerja sama dengan psikolog rumah sakit juga dilakukan untuk membantu pasien yang membutuhkan dukungan lebih lanjut dalam menghadapi kondisi mereka. Contoh misalnya tenaga medis dapat memberikan dukungan emosional kepada pasien yang sedang menghadapi penyakit serius atau prosedur medis yang menegangkan. Informasi mengenai kondisi kesehatan disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Penggunaan istilah medis yang rumit dihindari agar pasien tidak merasa kebingungan atau semakin cemas. Contoh dari kehidupan sehari-hari digunakan dalam penjelasan agar pasien dapat lebih memahami kondisinya dengan baik.

Dengan memberikan perhatian secara personal dan memahami perasaan pasien, pendekatan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik mereka, tetapi juga memberikan dukungan emosional yang diperlukan. Hal ini membuat pasien merasa lebih dihargai, didengar, dan dipahami, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

## PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember dapat dilakukan dengan menerapkan Teori Servqual, yang mencakup beberapa dimensi utama, diantaranya;

**Tangible:** Fasilitas Fisik Rumah Sakit atau Klinik, Penampilan dan Profesionalisme Staf, Alat dan Teknologi Kesehatan, serta Kejelasan Komunikasi dan Informasi

**Reliability:** Ketepatan Diagnosis dan Pengobatan, Konsistensi Layanan, Pemenuhan Janji

**Responsiveness:** Kecepatan Respons, Kemampuan Mendengarkan dan Berkomunikasi, serta Penanganan Keluhan.

**Assurance:** Kompetensi Tenaga Kesehatan, Rasa Aman dan Kepercayaan

**Empathy:** Perhatian Personal (*Personalized Attention*), Memahami Kebutuhan Emosional Pasien.

Dengan menerapkan beberapa dimensi tersebut evaluasi pelayanan kesehatan dapat lebih efektif sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada.

### Saran

Untuk objek penelitian, Pihak rumah sakit perlu menyediakan atau meningkatkan fasilitas pendukung seperti mushola dan kantin agar pasien serta keluarga merasa lebih nyaman selama berada di lingkungan rumah sakit. Selain itu, optimalisasi sistem antrian di poli umum juga menjadi hal penting yang dapat dilakukan dengan menambah jumlah tenaga medis atau memperbaiki sistem penjadwalan agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Sementara itu, pihak pemerintah Kabupaten Jember diharapkan dapat menyediakan alokasi anggaran yang cukup untuk peningkatan infrastruktur, pengadaan peralatan medis, serta kesejahteraan tenaga kesehatan guna memastikan pelayanan yang diberikan semakin maksimal. Di sisi lain, pasien atau masyarakat memiliki peran penting dalam mendukung perbaikan layanan kesehatan dengan lebih aktif memberikan masukan dan keluhan terkait pelayanan yang diterima, sehingga rumah sakit dapat terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupannya diperluas dengan membandingkan kualitas pelayanan di beberapa rumah sakit daerah lainnya di Kabupaten Jember. Selain itu, penggunaan metode penelitian kualitatif seperti wawancara dengan pasien dan tenaga kesehatan agar memberikan perspektif yang lebih mengenai kualitas pelayanan. Penelitian juga dapat mempertimbangkan indikator lain dalam evaluasi pelayanan kesehatan, seperti tingkat kepuasan pasien berdasarkan kategori umur, jenis layanan

yang diterima, serta latar belakang sosial ekonomi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan bermanfaat dalam pengambilan kebijakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asshifa, N., Noorhidayah, & Aquarista, M. F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten banjar 2020. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Bellina, B. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Oleh Puskesmas Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 115–125.
- Darmawan, E. S. (2016). Administrasi Kesehatan Masyarakat, Teori dan Praktik. *Jakarta: Raja Grafindo*, 271.
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 10.
- Kalenge, N. A. (Neil). (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bitung1. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1055. <https://www.neliti.com/id/publications/1055/>
- Korompis, G. E. C. (2022). Evaluasi Program Kesehatan. *Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 21–27.
- Lestari, W. P., Sunarto, S., & Kuntari, T. (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 21–37. <https://doi.org/10.20885/jkki.vol1.iss1.art4>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Pujilestari, A., Rejeki, M., Hapsari, M. S., Tyas, A. K., & Rahim, F. (2023). Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo, Surakarta. *SENTRA DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 23–31. <https://doi.org/10.59823/dedikasi.v1i1.13>
- Puspitasari, Y. A., Muchsin, S., & Pindahanto, R. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr Saiful Anwar Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 53–60. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3585>
- Salakory, H. S. M., Matulessy, F. S., & Sillehu, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Sanggeng. *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 9(2), 191. <https://doi.org/10.30829/jumantik.v9i2.20904>
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. *Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung*, 1–113. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Shellta. (2024). *7 Strategi Ampuh Manajemen Rumah Sakit untuk Meningkatkan Loyalitas Pasien Secara Drastis!* Medminutes.Io. <https://medminutes.io/7-strategi-ampuh-untuk-meningkatkan-loyalitas-pasien/>
- Suhartini, E. (2002). Kualitas playanan kaitannya dengan kepuasan konsumen. *Alauddin University Press*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN KEDIRI. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Udaya, A. S. (1999). *Prinsip Pemasaran*. 174.
- Wulan, P. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jaln Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi*, 61.