

**THE QUALITY OF HEALTH CARE FOR ASKES PARTICIPANTS IN RELATION
TO EXCELLENT SERVICE AT THE GRAHA JUANDA HOSPITAL
INPATIENT UNIT**

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN PESERTA ASKES TERHADAP PELAYANAN
PRIMA PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT GRAHA JUANDA**

Kurniati Nawangwulan ¹⁾*, Zulaika ²⁾, Yusnita Yusfik ³⁾

¹²³⁾ Program Studi DIII Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Bhakti Kartini

e-mail* : ragilsharon@yahoo.co.id

ABSTRACT

Efforts directed towards providing efficient healthcare services to enhance recovery from illnesses are a shared goal and a basic human entitlement. This research aims to evaluate the standard of health services for Askes participants, focusing on Responsiveness, Assurance, and Empathy while taking into account elements like Education, Years of Service, and Incentives given to healthcare workers at Hospital Graha Juanda. The study employs an observational approach along with a descriptive framework to gather knowledge about the quality of health services assessed through the perspective of exceptional care offered at Hospital Graha Juanda. Results showed that 89.2% of the 37 healthcare practitioners who reported having received incentives provided high-quality service to insured patients, contrasted with only 41.4% of the 29 healthcare providers who claimed they did not receive incentives, indicating they offered good quality service. In summary, 83.0% of healthcare professionals with a D3 educational level delivered outstanding services to patients with insurance, while amongst those who obtained incentives, 89.2% offered quality service to insured patients.

Keywords : Quality of Healthcare Provision, Askes Contributors, Excellent Service, Hospitalization Department

ABSTRAK

Usaha untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas dalam mempercepat pemulihan dari penyakit adalah harapan serta hak setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh peserta Askes dari sudut pandang Responsiveness, Assurance, dan Empathy, dengan memperhitungkan aspek Pendidikan, Lama kerja, serta Insentif bagi tenaga kesehatan di Rumah Sakit Graha Juanda. Metode penelitian yang diterapkan adalah observasional dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan kualitas layanan kesehatan berdasarkan pelayanan optimal di Rumah Sakit Graha Juanda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dari 37 tenaga kesehatan yang mengklaim menerima insentif, 89,2% memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pasien askes. Sebaliknya, di antara 29 tenaga kesehatan yang tidak mendapatkan insentif, hanya 41,4% yang memberikan layanan berkualitas tinggi dengan baik. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa di antara tenaga kesehatan dengan pendidikan D3, 83,0% berhasil memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pasien askes, sementara dari tenaga kesehatan yang menerima insentif, 89,2% memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien askes.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Peserta Askes, Pelayanan Prima, Unit Rawat

PENDAHULUAN

Harapan dan hak ini terwujud dalam suatu akses kepada layanan kesehatan yang berkualitas dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Kualitas layanan dan sikap petugas yang profesional dapat menjamin standar pelayanan yang baik. (Fahriadi, 2005).

Dalam mewujudkan tujuan dan cita-cita Indonesia 2010 Kementerian Kesehatan menegaskan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan bahwa: "Kriteria pelayanan kesehatan di rumah sakit harus menjadi salah satu elemen dalam proses permohonan izin operasional rumah sakit. Dengan demikian, untuk memperoleh izin rumah sakit, syarat yang paling utama adalah rumah sakit tersebut telah mendapatkan akreditasi (Depkes RI, 2008).

Rumah sakit adalah salah satu infrastruktur dalam bidang kesehatan yang memiliki fungsi sangat krusial untuk memajukan kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia. Signifikansi peran ini timbul karena rumah sakit merupakan institusi yang dilengkapi dengan teknologi mutakhir dan didukung oleh berbagai profesional. Saat ini, peran tersebut semakin tampak jelas sejalan dengan adanya perubahan dalam epidemiologi penyakit, pergeseran demografi, kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perubahan dalam struktur sosial ekonomi masyarakat, ditambah dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan adanya transformasi dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia

(Abd.Kadir, 2002).

Keluhan tentang mutu layanan kesehatan di rumah sakit sering kali diungkapkan oleh peserta asuransi kesehatan ketika mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Biasanya, inti dari keluhan tersebut berkisar pada perilaku atau sikap dokter serta tenaga medis yang dianggap tidak memadai, fasilitas yang tidak sesuai dengan standar, ketersediaan obat-obatan, serta keselamatan pasien dan faktor-faktor lainnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan, jumlah keluhan dari masyarakat mengenai standar layanan kesehatan di rumah sakit akan semakin meningkat jika tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik (Mushar, 2006).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Oleh karena itu, Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan institusi lainnya yang melayani masyarakat harus memenuhi standar pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai harapan pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah salah satu kebutuhan dasar yang penting bagi setiap individu. Oleh karena itu, institusi kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan lembaga layanan kesehatan lainnya harus memiliki karakteristik pelayanan yang unggul sesuai dengan ekspektasi pasien. Untuk mencapai pelayanan yang prima, diperlukan keterampilan tertentu, di antaranya penampilan yang baik dan rapi, sikap yang bersahabat, menunjukkan semangat kerja, serta kesediaan untuk memberikan layanan,

tetap tenang dalam menjalankan tugas, tidak sombong karena merasa dibutuhkan, menguasai bidang pekerjaan, serta memahami bahasa isyarat pelanggan dan dapat menangani keluhan pelanggan secara profesional (Veronika: 2009). Pelayanan yang unggul adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau membantu mempersiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang (Kamus Bahasa Indonesia, 1977). Prima berarti berkualitas tinggi dan memberikan kepuasan.

Pelayanan yang optimal di sektor kesehatan adalah arahan dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 828/MENKES/VII/1999 mengenai pelaksanaan pelayanan terbaik di bidang kesehatan, di dalamnya dijelaskan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan yang optimal meliputi aspek-aspek seperti kesederhanaan, kejelasan, keselamatan, efisiensi, biaya yang terjangkau, ketepatan waktu, kebersihan, kelengkapan fasilitas, keandalan tenaga medis, dan sikap tenaga kesehatan..

Pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan harapan untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat, memerlukan syarat-syarat agar setiap layanan dapat merasakan adanya standar kompetensi yang profesional. Oleh karena itu, kualitas kompetensi profesional menjadi elemen yang krusial dan wajar dalam setiap kegiatan transaksi..

METODE

Jenis kajian penelitian ini bersifat observasional dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan kualitas

layanan kesehatan dari perspektif pelayanan utama di Rumah Sakit Graha Juanda.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Graha Juanda. Sedangkan sampel yang diambil adalah beberapa tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Graha Juanda. Proses pemilihan sampel dilakukan melalui teknik purposive sampling, di mana hanya tenaga kesehatan yang memenuhi kriteria tertentu yang akan dipilih.

Kriteria untuk sampel tenaga kesehatan:

- 1) Bersedia untuk menjadi bagian dari sampel
- 2) Tenaga medis seperti dokter, perawat, dan bidan yang bertugas di bagian rawat inap

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Karakteristik yang ada dalam studi penelitian ini mencakup gender, kelompok usia, dan tingkat pendidikan. Untuk memberikan gambaran yang lebih detail tentang ciri-ciri ini, berikut adalah penjelasannya:

1. Analisis Univariat

a. Jenis Kelamin

Tabel 1 | Distribusi Gender Petugas Kesehatan Rawat Inap RS Graha Juanda Tahun 2026

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	29	43,9
Perempuan	37	56,1
Jumlah	66	100,0

Tabel 1 memperlihatkan bahwa di antara gender petugas kesehatan, proporsi laki-laki mencapai 43,9% dan proporsi perempuan mencapai 56,1%.

b. Kelompok Usia

Tabel 2 | Distribusi Kelompok Usia Petugas Kesehatan Rawat Inap RS Graha

Juanda Tahun 2026

Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
26-28	4	6,1
29-31	8	12,1
32-34	19	28,8
35-37	9	13,6
38-40	7	10,6
41-43	3	4,5
44-46	5	7,6
47-49	6	9,1
> 50	5	7,6
Jumlah	66	100

Tabel 2 memperlihatkan bahwa persentase tertinggi berasal dari kelompok usia 32-34 tahun sebesar 28,8%, sementara kelompok usia 41-43 tahun memiliki persentase terendah yaitu 4,5%.

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 3 | Distribusi Tingkat Pendidikan Petugas Kesehatan Rawat Inap RS Graha Juanda Tahun 2026

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SPK	10	15,2
D3 Keperawatan	22	33,3
D3 Kebidanan	18	27,3
S1 Keperawatan	8	12,1
S1 Kedokteran	8	12,1
Jumlah	66	100,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan D3 Keperawatan tertinggi sebanyak 33,3% dan tingkat pendidikan S1 keperawatan dan S1 kedokteran terendah masing-masing sebanyak 12,1%.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4 | Distribusi *Responsiveness* Petugas Kesehatan Rawat Inap Peserta Askes RS

Graha Juanda Tahun 2026

Responsiveness	n	Persentase
Baik	46	69,7
Kurang	20	30,3
Jumlah	66	100,0

Tabel 4 mengindikasikan bahwa tenaga medis yang memberikan *Responsiveness* yang baik kepada pasien askes mencapai 69,7% sedangkan yang memberikan dengan kurang baik sebanyak 30,3%.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Tabel 5 | Distribusi *Emphaty* Petugas Kesehatan Rawat Inap Peserta Askes RS Graha Juanda Tahun 2026

<i>Emphaty</i>	n	Persentase
Baik	39	59,1
Kurang	27	40,9
Jumlah	66	100,0

Tabel 5 Menggambarkan bahwa tenaga kesehatan yang menunjukkan *Empati* yang tinggi kepada pasien askes mencapai 59,1%, sementara yang memberikan *empati* rendah sebanyak 40,9%.

f. Assurance (Jaminan Keamanan)

Tabel 6 | Distribusi Assurance Petugas Kesehatan Rawat Inap Peserta Askes RS Graha Juanda Tahun 2026

Assurance	n	Persentase
Baik	40	60,6
Kurang	26	39,4
Jumlah	66	100,0

Tabel 6 Mengindikasikan bahwa tenaga medis yang memberikan kepercayaan yang tinggi kepada pasien askes mencapai 60,6 %, sementara mereka yang merasa kurang sebanyak 39,4%.

g. Mutu Pelayanan

Tabel 7 | Distribusi Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Rawat Inap Peserta Askes RS Graha Juanda Tahun 2026

Mutu Pelayanan	n	Persentase
Baik	45	68,2
Kurang	21	31,8
Jumlah	66	100,0

Tabel 7 Mengindikasikan bahwa jumlah tenaga kesehatan yang memberikan layanan berkualitas baik kepada pasien askes adalah 68,2 %, sementara yang menawarkan layanan dengan kualitas kurang mencapai 31,8%.

h. Pendidikan Petugas Kesehatan

Tabel 8 | Distribusi Pendidikan Petugas Kesehatan RS Graha Juanda Tahun 2026

Pendidikan	n	Persentase
Cukup	47	71,2
Kurang	19	28,8
Jumlah	66	100,0

Tabel 8 Mengindikasikan bahwa profesional kesehatan yang memiliki tingkat pendidikan yang sesuai adalah 71,2%, sedangkan yang memiliki pendidikan di bawah itu berjumlah 28,8%.

i. Masa Kerja Petugas Kesehatan

Tabel 9 | Distribusi Masa Kerja Petugas Kesehatan RS Graha Juanda Tahun 2026

Masa Kerja	n	Persentase
Lama	41	72,1
Baru	25	37,9
Jumlah	66	100,0

Tabel 9 Menunjukkan bahwa petugas kesehatan yang memiliki masa kerja lama sebanyak 62,1%, dan yang memiliki masa kerja baru sebanyak 37,9%.

j. Insentif Petugas Kesehatan

Tabel 10 | Distribusi Insentif Petugas Kesehatan RS Graha Juanda Tahun 2026

Insentif	n	Persentase
Menerima	37	56,1
Tidak Menerima	29	43,9
Jumlah	66	100,0

Menerima	n	Persentase
Menerima	37	56,1
Tidak Menerima	29	43,9
Jumlah	66	100,0

Tabel 10 Menunjukkan bahwa petugas kesehatan yang menerima insentif sebanyak 56,1% dan yang menyatakan tidak menerima insentif sebanyak 43,9%.

2. Analisis Bivariat

a. Distribusi Pendidikan Petugas Kesehatan Berdasarkan Mutu Pelayanan Prima

Tabel 11 | Distribusi Pendidikan Petugas Kesehatan berdasarkan mutu pelayanan pada pasien Rawat Inap peserta Askes RS Graha Juanda Tahun 2026

Pendidikan Petugas Kesehatan	Mutu Pelayanan Pprima				Jumlah
	Baik		Kurang Baik		
	n	Persentase	n	Persentase	
Cukup	39	83,0	8	17,0	47
Kurang	6	31,6	13	68,4	19
Jumlah	45	68,2	21	31,8	66

Tabel 11 mengindikasikan bahwa di antara 47 tenaga kesehatan dengan pendidikan yang memadai, 83,0% dari mereka memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien askes. Sementara itu, dari 19 tenaga kesehatan dengan tingkat pendidikan yang kurang, hanya 31,6% yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi.

b. Distribusi Masa Kerja Berdasarkan Mutu Pelayanan Prima

Tabel 12 | Distribusi Masa Kerja Petugas Kesehatan berdasarkan mutu pelayanan Prima pada pasien Rawat Inap peserta Askes RS Graha Juanda Tahun 2026

Masa Kerja Petugas Kesehatan	Mutu Pelayanan Pprima				Jumlah
	Baik		Kurang Baik		
	n	Persentase	n	Persentase	
Lama	41	72,1	25	37,9	66
Baru	25	37,9	41	72,1	66
Jumlah	66	100,0	66	100,0	132

Lama	33	80,5	8	19,5	41
Baru	12	48,0	13	52,0	25
Jumlah	45	68,2	21	31,8	66

Tabel 12 memperlihatkan bahwa di antara 41 tenaga kesehatan dengan masa kerja lama, 80,5% mampu memberikan mutu pelayanan yang sangat baik kepada pasien askes, sedangkan dari 25 tenaga kesehatan dengan masa kerja baru, hanya 48,0% yang memberikan pelayanan yang memuaskan.

c. Distribusi Insentif Petugas Kesehatan Berdasarkan Mutu Pelayanan Prima

Tabel 13 | Distribusi Insentif Petugas Kesehatan berdasarkan mutu pelayanan Prima pada pasien Rawat Inap peserta Askes RS Graha Juanda Tahun 2026

Insentif Petugas Kesehatan	Mutu Pelayanan Pprima				Jumlah
	Baik		Kurang Baik		
	n	Persentase	n	Persentase	
Terima	33	89,2	4	10,8	37
Tidak Terima	12	41,4	17	56,6	29
Jumlah	45	68,2	21	31,8	66

Tabel 13 memperlihatkan bahwa dari 37 tenaga kesehatan yang melaporkan menerima insentif, sebanyak 89,2% di antaranya memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pasien askes. Sementara itu, dari 29 tenaga kesehatan yang mengatakan tidak menerima insentif, hanya 41,4% yang memberikan layanan berkualitas baik.

B. Pembahasan

Secara luas, kualitas layanan bisa diartikan sebagai pelayanan yang optimal sesuai dengan standar yang memuaskan dan memenuhi atau melampaui ekspektasi, dalam konteks upaya tenaga kesehatan yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan peserta askes ditinjau dari segi

pelayanan prima dengan mengambil sampel sebanyak 66 petugas kesehatan. Berikut ini merupakan pembahasan mengenai variabel yang diteliti yaitu: Pendidikan petugas kesehatan, masa kerja, dan insentif.

1. Pendidikan Petugas Kesehatan

Pendidikan merupakan sebuah aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan individu termasuk penguasaan teori dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan usaha mencapai tujuan.,1995).

Tabel 8 Mengindikasikan bahwa profesional kesehatan yang memiliki tingkat pendidikan yang sesuai adalah 71,2%, sedangkan yang memiliki pendidikan di bawah itu berjumlah 28,8%.

Tabel 11 mengindikasikan bahwa di antara 47 tenaga kesehatan dengan pendidikan yang memadai, 83,0% dari mereka memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien askes. Sementara itu, dari 19 tenaga kesehatan dengan tingkat pendidikan yang kurang, hanya 31,6% yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Mat Hilda (2000) di RSUD Islam Faisal Makassar, yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan pendidikan yang memadai memberikan layanan berkualitas baik sebanyak 75,28%, sedangkan yang memiliki pendidikan kurang mencapai 22,22%.

2. Masa Kerja Petugas Kesehatan

Masa kerja merujuk pada durasi seorang tenaga kesehatan berkontribusi di rumah sakit. Tenaga kesehatan yang sudah lama bekerja di suatu instansi biasanya telah mengumpulkan beragam pengalaman sesuai dengan bidangnya. Dalam menjalankan tugas sehari-hari, mereka menerima berbagai input terkait

pelaksanaan pekerjaan dan berusaha menyelesaikan masalah yang muncul, sehingga tenaga kesehatan yang berpengalaman lebih mampu menghadirkan pelayanan yang memuaskan.

Tabel 9 Menunjukkan bahwa petugas kesehatan yang memiliki masa kerja lama sebanyak 62,1%, dan yang memiliki masa kerja baru sebanyak 37,9%.

Tabel 12 memperlihatkan bahwa di antara 41 tenaga kesehatan dengan masa kerja lama, 80,5% mampu memberikan mutu pelayanan yang sangat baik kepada pasien askes, sedangkan dari 25 tenaga kesehatan dengan masa kerja baru, hanya 48,0% yang memberikan pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan kajian oleh Fitri (2001) di Rumah Sakit Nuha Kabupaten Luwu Utara, yang menemukan bahwa tenaga kesehatan dengan masa kerja yang cukup sebanyak 83,0% dan yang memiliki masa kerja kurang sebanyak 17,2%.

3. Insentif

Insentif adalah program kompensasi yang menghubungkan imbalan (pay) dengan produktivitas; tujuan utama dari semua program insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas karyawan demi mencapai keunggulan kompetitif. Sistem pembagian insentif dalam layanan dianggap sebagai nilai yang sangat berarti bagi tenaga kesehatan, dan hal ini akan menciptakan persepsi positif terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Namun, jika tenaga kesehatan merasa motivasi kerja mereka turun karena sistem insentif yang tidak sejalan dengan beban kerja, mereka mungkin akan memberikan pelayanan yang kurang optimal kepada pasien. Dalam konteks penelitian ini, insentif yang dimaksud adalah tambahan pendapatan berupa uang di luar gaji pokok yang diterima setelah atau sebelum

melakukan pekerjaan

Tabel 10. Menunjukkan bahwa petugas kesehatan yang menerima insentif sebanyak 56,1% dan yang menyatakan tidak menerima insentif sebanyak 43,9%.

Tabel 13 memperlihatkan bahwa dari 37 tenaga kesehatan yang melaporkan menerima insentif, sebanyak 89,2% di antaranya memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pasien askes. Sementara itu, dari 29 tenaga kesehatan yang mengatakan tidak menerima insentif, hanya 41,4% yang memberikan layanan berkualitas baik.

KESIMPULAN

Tenaga medis dengan latar belakang pendidikan Diploma 3 yang menyajikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien askes mencapai 83,0%. Tenaga medis yang memiliki pengalaman kerja panjang dan memberikan layanan berkualitas tinggi yang baik kepada pasien askes mencatat 80,5%. Tenaga medis yang memperoleh insentif dan menyajikan layanan berkualitas tinggi yang baik kepada pasien askes sebanyak 89,2%.

SARAN

Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pengembangan kompetensi berkelanjutan, khususnya bagi petugas dengan latar belakang pendidikan D3, seperti pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan patient-centered care. Selain itu, perlu adanya kebijakan untuk mendorong peningkatan jenjang pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Rumah Sakit Graha Juanda yang telah memberikan fasilitas terkait penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak Rumah Sakit dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, Sahar, Huriani. (2012). Hubungan Budaya Organisasi dan Karakteristik Perawat dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2012. Tesis pasca sarjana keperawatan UNAND.

Anto, S., Andi Latif, S., Pannyiwi, R., Ratu, M., & Werdyaningsih, E. (2022). Analisis Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(1), 41-46.
<https://doi.org/10.59585/bajik.v1i1.38>

Aziz, Y.A dan Wahidin, K. (2010). Copceptualising The Service Excellence and Its Antecedents: The Development Of The Structural Equation Model. Journal Of Tourism, Hospitality and Culinary Arts.

Buheli. K. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Proses keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango.

Dharmawansyah, H. B. (2013). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSU Anutapura Palu Tahun 2013. FKM UNHAS.

Daryanto & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima.

Jakarta: Gava Media. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan. (2008). Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik Di Sarana Kesehatan.

Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta: Laksana.

Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penerbit Purnaka.

Mandangi, F.M., Umboh, J. M. L., Rattu, J. A. M. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon. Jurnal eBiomedik (e-Bm), Volume 3, Nomor 3.

McSherry, R., et al. (2012). The Pivotal Role Of Nurse Manager, Leaders, and Educator in Enabling Excellence in Nursing Care. Journal of Nursing Management, 20, 7- 19.

Mua, E. L. (2011). Pengaruh Pelatihan Supervisi Klinik Kepala Ruangan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Woodward Palu. Tesis UI.

Muninjaya, A.G. (2004). Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC. Nadzaria, Y. (2014). Prinsip Pelayanan Prima: Pengertian Pelayanan Prima dan Dasar-Dasar Pelayanan Prima.

Nasution. (2010). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Prima di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan. Tesis USU

Noermijati. (2008). Kajian Terhadap Teori Dmua Faktor Herzberg, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan

Kerja dan Kinerja Spritual Manajer Operasional Pada Perusahaan Kecil Rokok SKT di Kota dan Kabupaten Malang. National Conference On Management Research 2008. ISBN: 979-442-8.

Notoatmodjo, S. (2002). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta. Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.