

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PANCARAN KASIH MANADO

ARWIS BUDO
FEMMY TULUSAN
GUSTAAF BUDDY TAMPI

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Berdasarkan latar belakang tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Tujuannya menguraikan pendapat informan apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian. Informan penelitian ditentukan berdasarkan sumber data tujuan tertentu atau dengan sengaja.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa rasio tenaga kesehatan, dokter, perawat, bidan yang ada di rumah sakit Pancaran Kasih Manado dengan jumlah pasien yang dirawat masih sangat rendah sehingga banyak pasien yang mengeluhkan lambannya tindakan medik. Dilihat dari aspek keberhasilan pencapaian sasaran bahwa target pencapaian sasaran yang tertuang dalam visi dan misi belum sepenuhnya terwujud kendalanya adalah kurangnya tenaga sumber daya manusia pelaksana seperti dokter, perawat, bidan serta sarana dan prasarana rumah sakit yang belum memadai. Dari aspek kepuasan terhadap pelaksanaan program, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pasien yang dirawat di rumah sakit menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit termasuk para dokter dan perawat.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Kesehatan

Abstract

Quality Healthcare is one of the benchmarks of satisfaction that will affect the patient's desire to return to the institution that provides effective health services. Based on the background of the purpose of this research is to know how the effectiveness of health services at GMIM Pancaran Kasih Manado Hospital. This method of research is a qualitative study with a descriptive analysis approach the point describes the opinion of the informant as it is in accordance with the research question. Research informants are defined based on specific destination data sources or intentionally.

The results showed that the ratio of health workers, doctors, nurses, midwives who are in the hospital Pancaran Kasih Manado with the number of patients treated is still very low so that many patients complain of the lags of medical action. Judging from the success aspects of achieving the target that target achievement targets that are contained in the vision and mission has not been fully realized, is the lack of human resources executing personnel such as doctors, nurses, midwives and hospital facilities and infrastructures that are not adequate. From the satisfaction aspect of the program's implementation, the results showed that in general hospitalized patients expressed satisfaction with the service provided by the hospital including the doctors and nurses.

Keywords: effectiveness, service, health

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi. Peran tersebut pada dewasa ini

semakin dituntut akibat adanya perubahan-perubahan epidemiologik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio-ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih efektif, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka.

Era reformasi yang sedang kita jalani, telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk

masalah pelayanan kesehatan. Salah satu perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Salah satu perubahan mendasar yang sedang digulirkan saat ini adalah manajemen negara yaitu dari manajemen berbasis pusat menjadi manajemen berbasis daerah secara resmi perubahan manajemen ini diwujudkan dalam bentuk Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang kemudian diikuti pedoman pelaksanaannya berupa Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan propinsi sebagai daerah otonomi konsekuensi logis dari undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut adalah bahwa efektivitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan jiwa dan semangat otonomi sesuai dengan peraturan tersebut maka disusunlah tugas pokok dan fungsinya yakni; (1) menyelenggarakan, melaksanakan pelayanan kesehatan meliputi promotif, pemulihan rehabilitasi. (2) penyelenggaraan pelayanan medik, penyelenggaraan sistem rujukan, penyelenggaraan pelayanan penunjang dan non medik, penyelenggaraan pelayanan asuhan keperawatan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Pelayanan Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan

untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa "tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal". Dengan meningkatnya tingkat Pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan masyarakat semakin mendesak dimana di perlukan kinerja pelayanan yang efektif.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (competitive advantage) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (provider) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering

menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Aswar, 1996).

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan efektif untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai, oleh sebab itu di tuntut kinerja yang tinggi dari pegawai.

Kinerja pelayanan pada Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasihmasi belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masi seringnya terdengar keluhan pasien dan keluarga nya adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang di dengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas admistrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai kelambatan pelayanan, kesehatan peralatan medis dan lain-lain.

Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Adapun salah satu bentuk masalah di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasihharus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit

kepada pasien yang penerapannya harus dilaksanakan oleh semua elemen organisasi secara komprehensif dan berkelanjutan termasuk pula pasien sebagai pihak pemakai. Olehnya itu penulis mengangkat judul Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit GMIM Pancaran KasihManado, karena adanya keluhan masyarakat terhadap pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

. Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat di katakan efektif.

Menurut Wiyono (2007:137) Efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Abdurrahmat (2003:92) Efektivitas adalah manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya.

Tercapainya tingkat efektivitas yang tinggi perlu memperhatikan kriteria kriteria efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:46) adalah produktivitas, kemampuan berlabab dan kesejahteraan pegawai.

Gibson (1997:32) mencoba mengungkapkan kriteria pengukuran efektivitas, meliputi : kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup). Dengan mempertimbangan dimensi waktunya, organisasi dapat dikatakan efektif dari segi kriteria produktivitas, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

Konsep pelayanan publik

Raminto (2005:5) dalam Daringgo (1998:12), Pelayanan Publik dapat di artikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, Kewajiban pemerintah adalah memberikan playanan public yang menjadi hak setiap warga negara.

Agung kurniawan (Pasolong, 2007:135) pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sedangkan menurut Sadu wasistino dalam Handyaningrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Husaini dan Purnomo (2009) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah menguraikan pendnapat informan apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis dengan kata – kata yang melatar belakangi informan berperilaku seperti itu, direduksi, ditriangulasi, disimpulkan dan diverifikasi.

Informan Penelitian

Salah satu penelitian kualitatif adalah tidak terlalu mementingkan jumlah sumber data atau informan, tetapi lebih mementingkan isi (content), relevansi, sumber/informan yang benar-benar dapat memberikan informasi baik mengenai orang, peristiwa atau hal. Oleh karena itu teknik yang tepat untuk menentukan informan adalah "*purposive sampling*" yaitu penentuan sumber data berdasarkan tujuan tertentu atau dengan

sengaja (Sugiono, 2009). Yang menjadi informan dalam penelitian adalah :

1. Kepala Rumah Sakit 1 orang
2. Pegawai rumah sakit:
 - Dokter 2 orang
 - Perawat 2 orang
3. Masyarakat 3 orang

Jenis dan Sumber data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif (Moleong, 2006) yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai suatu kejadian tertentu. Penelitian ini bersifat memaparkan, menafsirkan dan menganalisa efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado. Dalam penelitian deskriptif kualitatif data yang diperoleh berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar angka atau frekuensi dan diarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi tentang apa sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan (Sutopo 2002:40).

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen (Moleong, 2006). Berdasarkan pendapat tersebut maka instrumen utama dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah sebagai berikut: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi

Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut. Menurut Miles dan Huberman aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis

data, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verification (penyimpulan data atau verifikasi).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi. Peran tersebut pada dewasa ini semakin dituntut akibat adanya perubahan-perubahan epidemiologik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio-ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih efektif, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka.

Era reformasi yang sedang kita jalani, telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Salah satu perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Salah satu perubahan mendasar yang sedang digulirkan saat ini adalah manajemen negara yaitu dari manajemen berbasis pusat menjadi manajemen berbasis daerah secara resmi perubahan manajemen ini diwujudkan dalam bentuk Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang kemudian diikuti pedoman pelaksanaannya berupa Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan propinsi sebagai daerah otonomi konsekuensi logis dari undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut adalah bahwa efektivitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan jiwa dan semangat otonomi sesuai dengan peraturan tersebut maka disusunlah tugas pokok dan fungsinya yakni; (1) menyelenggarakan, melaksanakan pelayanan kesehatan meliputi

promotif, pemulihan rehabilitasi. (2) penyelenggaraan pelayanan medik, penyelenggaraan sistem rujukan, penyelenggaraan pelayanan penunjang dan non medik, penyelenggaraan pelayanan asuhan keperawatan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Pelayanan Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai

dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Aswar,1996).

Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Untuk mengkaji secara mendalam berbagai persoalan mengenai efektivitas pelayanan rumah sakit umum Pancaran Kasih Manado maka berdasarkan hasil penelitian serta kajian pustaka yang sudah dilakukan maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan berdasarkan fokus penelitian yang sekaligus dijadikan sebagai indikator dalam mengukur efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado sebagai berikut :

Keberhasilan Program

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan memerlukan responsivitas adalah: Kemampuan para medis untuk mengenali kebutuhan pasien, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Responsivitas para medis berkaitan dengan kecocokan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan kesehatan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Sebagai bentuk kemampuan para medis dalam mengantisipasi dan menanggapi harapan pasien, kebutuhan dan tuntutan baru dari pasien.

Pentingnya mewujudkan apa yang telah direspon tersebut kedalam program dan kegiatan pelayanan kesehatan adalah merupakan bentuk dari kewajiban para medis dan pengabdian terhadap tanggung jawab yang ada sebab dapat dipahami jika tidak

diresponsi dengan baik apa yang menjadi keluruhan pasien dalam pelayanan kesehatan akan berdampak kepada kekecewaan pasien yang pada gilirannya mungkin berakibat kepada timbulnya “krisis kepercayaan” kepada para medis.

Untuk mewujudkan para medis yang profesional diperlukan *political will* dari pihak rumah sakit dan para medis untuk melakukan perubahan besar dalam wadah rumah sakit agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan pasien. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang rumah sakit dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal.

Maka sebagai upaya untuk merespon harapan pasien yang juga sebagai bagian dari pemenuhan pelayanan kesehatan maka perlu diambil tindakan sebagai berikut: Serangkaian tindakan yang perlu ditempuh pemerintah untuk merespon harapan dan kebutuhan pasien dalam perkembangan lingkungan dengan serangkaian tindakan efisiensi yang meliputi penghematan struktur organisasi suatu rumah sakit, penyederhanaan prosedur, peningkatan profesionalisme aparatur menuju peningkatan pelayanan publik.

Upaya untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan penerapan manajemen modern untuk penataan kelembagaan sebagai salah satu kecenderungan global. Hal ini dimaksudkan bahwa untuk membangun dan melakukan transformasi sistem rumah sakit secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektivitas, efisiensi, dan kemampuan melakukan inovasi maka harus dicapai melalui: perubahan tujuan, sistem insentif, pertanggung-jawaban, struktur kekuasaan, dan budaya sistem serta organisasi pemerintah.

Pelayanan kesehatan harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah

spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Maka, standar pelayanan kesehatan adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Standar pelayanan kesehatan tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan yaitu Rumah Sakit dan Para Medis dan atau pengguna pelayanan (pasien). Setiap penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan kesehatan wajib dimiliki oleh setiap penyelenggara layanan kesehatan untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan kesehatan. Pemberi layanan yang berkualitas ketika di dukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas pula. Pengertian konsep kualitas (*quality*) dan pengertian konsep pelayanan umum (*public service*) secara umum, berikutnya akan coba dibahas secara mendalam tentang pengertian konsep kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan sebagai: "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien". Ini berarti apabila jasa atau pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan kesehatan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan akan dipersepsikan buruk. Inti dari efektivitas pelayanan kesehatan terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pasien. Semakin tinggi tingkat pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya semakin tidak memenuhi harapan pelanggan atau pemohon

layanan, berarti semakin tidak berkualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemberi layanan dalam hal ini Rumah Sakit atau para medis.

Efektivitas pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu melaksanakan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan profesional. Kombinasi dari berbagai ciri pelayanan ini secara simultan dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan kesehatan yang efisien adalah: "Secara langsung dapat merangsang lahirnya respek pasien atas sikap profesional Rumah Sakit dan Para Medis. Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 1992 mengamanatkan bahwa dalam rangka melaksanakan upaya kesehatan, diperlukan sumber daya kesehatan yang memadai. Sumber daya kesehatan tersebut meliputi tenaga kesehatan yang bertugas menyelenggarakan atau melakukan kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan status kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan.

Menurut Departemen Kesehatan RI. tahun 2007, jumlah sumber daya manusia kesehatan belum memadai. Rasio tenaga kesehatan dengan jumlah penduduk masih rendah. Produksi dokter setiap tahun sekitar 2.500 dokter baru, sedangkan rasio dokter terhadap jumlah penduduk 1 : 5.000. Produksi perawat setiap tahun sekitar 40.000 perawat baru dengan rasio terhadap jumlah penduduk 1 : 2850. Sedangkan produksi bidan setiap

tahun sekitar 600 bidan baru dengan rasio terhadap jumlah penduduk 1 : 2.600. Namun daya serap tenaga kesehatan oleh jaringan pelayanan kesehatan masih terbatas.

Penyebaran tenaga kesehatan juga belum menggembirakan, sekalipun sejak tahun 1992 telah diterapkan kebijakan penempatan tenaga dokter dan bidan dengan sistem Pegawai Tidak Tetap (PTT). Tercatat ratio dokter terhadap Puskesmas di Propinsi Sulawesi Utara = 0,84 dibanding dengan Provinsi Nusa Tenggara Timur = 0,26 dan Papua = 0,12. Kesiapan dan ketepatan dalam pelayanan ini menunjukkan kehandalan para medis dalam memenuhi kebutuhan, kepentingan maupun tuntutan pasien sesuai dengan diharapkan.

Keberhasilan Sasaran

Pelayanan kesehatan yang diberikan terkadang ada yang membantu pasien dan ada pula yang memberatkannya. Standar pelayanan kesehatan terkadang kurang begitu diketahui pasien, terutama pada aturan kelengkapan administratif dalam layanan kesehatan sehingga dimungkinkan layanan yang diberikan, belum sepenuhnya memenuhi kepentingan umum masyarakat yang datang di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado. Ketidaksabaran sebagian warga masyarakat yang merasa termarginalkan, dapat mengakibatkan pelayanan kesehatan jauh dari target yang diharapkan. Untuk itu pemberian pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang berlaku, mutlak diperlukan.

Pemberian pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang berlaku dapat membuktikan pula tingkatan kualitas pelayanan. Apabila pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku, keandalan pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga secara otomatis akan terbangun kualitas pelayanan kesehatan dan tentunya akan berimbas pula terhadap kesiapan para medis dalam pemberian pelayanan kesehatan yang efektif. Kebutuhan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan kesehatan menjadi semakin urgen, manakala Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado memahami betul segala aspek layanan yang menjadi kebutuhan publik yang dilayani di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado.

Pelayanan kesehatan yang lebih sebagai sebuah proses bersama dalam memperkuat kapasitas satuan kerja, baik secara individual maupun kolektif untuk menyelesaikan tugas pekerjaan secara lebih berkualitas akan merupakan wujud dari kesiapan para medis dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan dan berada dalam sistem yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Berdasarkan situasi tertentu pelaksanaan pelayanan kesehatan tidak selamanya berjalan mulus. Berbagai rintangan akan muncul dan harus mampu dihadapi. Pada situasi termaksud, harus ada yang dapat dan berani mengambil tanggung jawab bagi yang mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado adalah belum maksimalnya pelayanan kesehatan. Hal ini terungkap, sebagaimana yang disampaikan oleh Wakil Direktur Pelayanan Medis dimana adanya kekurangan perawat, dokter ahli maupun sarana dan prasarana memang diakui merupakan penyebab pelayanan di Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado.

Maka hal ini perlu diantisipasi dengan kesiapan para medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien untuk sekiranya selalu berada pada level siap. Kesiapan para medis dalam memberikan layanan akan membuktikan Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas. Keterandalan dalam melakukan pelayanan kesehatan merupakan perwujudan dari peningkatan efektivitas pelayanan.

Kondisi Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado saat ini dalam proses pembenahan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan harus diakui masih belum

sesuai standar, namun meskipun dengan segala keterbatasan, mereka tetap berkewajiban untuk tidak boleh menolak pasien dan dengan segala kemampuan tetap melaksanakan tugas pelayanan. Kenyataan ini sebagai dorongan mengejar target program pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal ini berarti tingkat kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi keandalan perlu untuk diberikan apresiasi.

Strategi Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran pelaksanaan pelayanan kesehatan telah digariskan sebagai langkah strategis kearah pencapaian pelaksanaan program kerja, dan serangkaian kegiatan dalam wujud konkrit atas pernyataan visi dan misi Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih Manado.

Kepuasan Terhadap Program Pelayanan

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai service provider sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya. Jadi data observasi serta wawancara telah memberikan bukti nyata bahwa pemerintah melalui perpanjangan tangannya Rumah Sakit GMIM Pancaran Kasih tapi belum mampu mewujudkan pelayanan publik yang dikehendaki oleh konstituen.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk

mempertahankan pasiennya. Namun, untuk pasien miskin yang notabeneanya menggunakan jamkesmas, kemungkinan tidak pernah bermimpi untuk mempertanyakan permasalahan pelayanan yang memuaskan. Bagi mereka kesembuhanlah yang diutamakan, asal sudah sembuh maka kepuasan tidak menjadi masalah. Walaupun sebenarnya itu tidak boleh terjadi, karena sekalipun mereka memanfaatkan dana jamkesmas, pemerintahlah yang nantinya akan membayar segala biaya pengobatan masyarakatnya. Artinya sudah semestinya tidak boleh ada diskriminasi pelayanan terhadap pengguna jamkesmas yang sesuai amanat konstitusi adalah hak pelayanan rawat inap di ruang kelas tiga.

Menyikapi permasalahan yang terjadi menjadi tanggung jawab manajemen rumah sakit untuk melakukan terobosan baik dari sisi perencanaan, penyelenggaraan maupun pelaporan kepada pemerintah dalam upaya penyelesaian permasalahan yang dihadapi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan sehubungan dengan bukti langsung (tangibles), meliputi: meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pemenuhan akan sarana fisik akan mempermudah proses pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam rumah sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan, maupun faktor-faktor pada pihak pasien sebagai penerima layanan kesehatan.

Untuk mengevaluasi penerapan Standar Prosedur Keperawatan maka pihak Rumah Sakit GMIM Pancaran Manado dapat melakukan dengan salah satu cara dengan mengukur melalui survei kepuasan pasien/masyarakat dalam pelaksanaan proses layanan kesehatan setiap hari disetiap unit dimana perawat melakukan tugas pelayanan kesehatan. Cara pengukuran dapat dilakukan dalam bentuk kuisioner, kotak saran atau pembagian angket setiap periode tertentu. Jika

hasil pengukuran menunjukkan bahwa apa yang menjadi keinginan dari pasien sudah sesuai dengan harapan artinya tidak ada perbedaan dalam hasil pengukuran maka artinya prosedur yang ditetapkan telah dijalankan sesuai standar operasi prosedurnya.

Jika tidak maka suatu langkah yang tepat bagi manajemen Rumah Sakit GMIM Pancaran Manado untuk menjadwalkan secara berkala bagi tenaga medis seperti perawat untuk mengikuti pelatihan atau kegiatan sejenisnya. Hal ini dimaksudkan agar para tenaga medis dapat melakukan layanan inti medis sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pencapaian Tujuan

Sehubungan dengan kehandalan dalam pelayanan kesehatan maka tentunya dibutuhkan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang diharapkan dependably dan akurat. Hal ini dimaksudkan agar Rumah Sakit dan Para Tenaga Medis mempunyai kemampuan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan berbagai cara, dimana tujuan yang objektif mengimplikasikan suatu tujuan status kesehatan. Maka, dengan demikian kualitas kesehatan dapat tercapai ketika seorang dokter dan perawat dapat menolong pasien secara handal, benar untuk mencapai status kesehatan pasien yang diharapkan dan pasien dapat menikmati kehidupan yang lebih sehat. Pasien berhak atas berbagai layanan yang harus diberikan oleh Rumah Sakit dan Para Tenaga Medis, karena pada dasarnya Rumah Sakit dibentuk untuk melayani pasien. Penyelenggara pelayanan kesehatan harus bertanggung jawab kepada pelanggan kesehatan/pasien secara keseluruhan demi kepentingan pasien.

Sehubungan dengan efektivitas pelayanan kesehatan, yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan yang antara lain Ketepatan waktu pelayanan; Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas; dan Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karenanya konsep efektivitas pelayanan erat kaitannya

dengan ekspektasi atau harapan dan apa yang diterima oleh pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diharapkan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Dalam hal ini, tingkat pencapaian kualitas pelayanan kesehatan yang ditetapkan RS Pancaran Kasih Manado menghendaki sistem pengelolaan yang mandiri atas dasar inisiatif dan kreatifitas sendiri, sehingga target untuk memberikan layanan yang ditetapkan dalam program, dapat mendekati nilai yang cukup efektif dan hasilnya dapat lebih baik dirasakan pasien.

Pelayanan kesehatan selama ini lebih banyak diarahkan pada sektor pelayanan yang menyangkut pemenuhan hak pasien untuk mendapatkan kesehatan gratis. Dalam program pelayanan ini, dibutuhkan perangkat yang memiliki ketepatan saat memberikan layanan, termasuk pula layanan kesehatan dalam bentuk jaminan kesehatan masyarakat miskin, telah ditempuh dengan melaksanakan program pemberian kemudahan bagi warga masyarakat untuk mendapatkan kesehatan gratis.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23/ 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, sejak tahun 2005 telah diupayakan untuk mengatasi hambatan dan kendala tersebut melalui pelaksanaan kebijakan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin. Program ini diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan melalui penugasan kepada PT Askes (Persero) berdasarkan SK Nomor 1241/Menkes /SK/XI/2004, tentang penugasan PT Askes

(Persero) dalam pengelolaan program pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin. Program ini dalam perjalanannya terus diupayakan untuk ditingkatkan melalui perubahan-perubahan sampai dengan penyelenggaraan program tahun 2008. Perubahan mekanisme yang mendasar adalah adanya pemisahan peran pembayar dengan verifikator melalui penyaluran dana langsung ke Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) dari Kas Negara, penggunaan tarif paket Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit, penempatan pelaksana verifikasi di setiap Rumah Sakit, pembentukan Tim Pengelola dan Tim Koordinasi di tingkat Pusat, Propinsi, dan Kabupaten/Kota serta penugasan PT Askes (Persero) dalam manajemen kepesertaan.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penjaminan terhadap masyarakat miskin yang meliputi sangat miskin, miskin dan mendekati miskin, program ini berganti nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut JAMKESMAS dengan tidak ada perubahan jumlah sasaran. Sasaran program JAMKESMAS adalah masyarakat miskin dan tidak mampu di seluruh Indonesia sejumlah 76,4 juta jiwa, tidak termasuk yang sudah mempunyai jaminan kesehatan lainnya.

Tujuan Umum penyelenggaraan JAMKESMAS adalah Meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien. Sementara Tujuan Khusus adalah sebagai berikut.

1. Meningkatnya cakupan masyarakat miskin dan tidak mampu yang mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas serta jaringannya dan di Rumah Sakit.
2. Meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.
3. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Adanya jaminan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat

dengan menjadikan rumah sakit sebagai salah satu media dalam proses pelaksanaan menuntut Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado untuk pro aktif serta berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Tuntutan untuk menampilkan aktifitas pelayanan secara optimal guna mendesain organisasi yang benar-benar aspiratif, akomodatif, efisien, serta sesuai kebutuhan dan kemampuan, perlu dijadikan alat kompetisi antar sesama aparatur. Usaha kreatif dan inovatif agar pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan semakin efektif dilaksanakan, perlu dijadikan arena bagi peningkatan potensi Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado.

Fenomena yang terlihat dimana ada staf administrasi dalam melayani masyarakat peserta jamkesmas yang hanya oleh karena surat keterangan penduduk miskin tidak distempel cap pemerintah desa mengkonsultasikan situasi ini kepada penanggung jawab atau pimpinan mereka. Sikap para medis yang masih senang meminta petunjuk mengindikasikan adanya beberapa kemungkinan, antara lain belum memahami dan belum siap menerima kewenangan yang luas. Dimungkinkan pula masih kuatnya tradisi meminta petunjuk dari pimpinan karena petunjuk diidentikkan dengan perolehan peningkatan materi atau kurangnya rasa percaya diri atas kemampuan dan potensi yang dimiliki.

Menetapkan target penyelesaian pekerjaan sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam suatu waktu tertentu untuk menguji keterampilan dalam bekerja, perlu ditunjang beberapa peralatan yang memungkinkan dapat mencapai suatu tujuan. Jika saat melaksanakan pelayanan kurang memadai maka Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado menjadi tidak sehat sehingga kemandirian tidak terwujud.

PENUTUP

Kesimpulan

Bertitik tolak pada uraian – uraian sebelumnya dan hasil penelitian yang dilakukan di maka Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado maka dapatlah diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan kesehatan dilihat dari aspek keberhasilan pelaksanaan program dapat dijelaskan sebagai berikut : data hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio tenaga kesehatan, dokter, perawat, bidan yang ada di maka Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado dengan jumlah pasien yang dirawat masih sangat rendah sehingga banyak pasien yang mengeluhkan lambannya tindakan medik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di maka Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado belum efektif.
2. Dilihat dari aspek keberhasilan pencapaian sasaran / tujuan bahwa visi dan misi adalah wujud konkrit sebagai langkah strategis dalam pencapaian tujuan atau sasaran, hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa target pencapaian sasaran yang tertuang dalam visi dan misi belum sepenuhnya terwujud kendalanya adalah kurangnya tenaga sumber daya manusia pelaksana seperti dokter, perawat, bidan serta sarana dan parasarana rumah sakit yang belum memadai.
3. Dari aspek kepuasan terhadap pelaksanaan program, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pasien yang dirawat dirumah sakit menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit termasuk para dokter dan perawat walaupun masih terdapat beberapa kendala yaitu kelambanan dalam melakukan tindakan medis tapi hal tersebut dimaklumi karena kekurangan Tenaga dokter serta perawat sementara pasien setiap harinya bertambah banyak.
4. Dari aspek pencapaian tujuan pelayanan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi sehingga efektivitas

pencapaian tujuan pelayanan dirumah sakit umum pancaran kasih tidak dapat tercapai seperti kekurangan tenaga medis, dokter serta perawat juga fasilitas pendukung lainnya seperti ruangan rawat inap yang belum memadai. Kesimpulannya adalah bahwa efektivitas pencapaian tujuan pelayanan belum dapat tercapai.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas maka dapatlah dikemukakan saran – saran sebagai berikut :

1. Untuk menunjang keberhasilan program pelayanan kesehatan di maka Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado maka rasio tenaga medis seperti dokter, perawat serta bidan hendaknya seimbang sehingga pelayanan penanganan pasien berjalan dengan baik.
2. Keberhasilan pencapaian sasaran / tujuan program pelayanan kesehatan melalui visi dan misi hendaknya diwujudkan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada seperti dokter, perawat juga dengan memanfaatkan fasilitas rumah sakit secara optimal.
3. Kepada seluruh tenaga medis yang ada di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado disarankan untuk tetap melakukan pelayanan dengan sebaik – baiknya sesuai dengan motto rumah sakit yaitu melayani dengan kasih agar setiap pasien merasa puas dan senang dengan pelayanan dilakukan.
4. Untuk tercapainya tujuan pelayanan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado disarankan agar pihak rumah sakit segera membenahi kekurangan yang ada seperti kekurangan dokter, perawat, bidan serta melengkapi fasilitas rumah sakit terutama penambahan ruang rawat inap sehingga pasien dapat terlayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Husaini Usman dan Purnomo Setiady. 2000. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Adnan, Said.1981.Peningkatan *Efektivitas dan Efisiensi Aparatur, Menjadi Analisis Pendidikan*. Jakarta: Depdikbud
- Azwar, Azrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badudu, Zain SM. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta Pustaka Sinar Harapan.
- Campbell, *Riset dalam Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Sahat Simamora. Jakarta: Erlangga, 1989.
- Cunningham, J, Barton, A *System Resource Approach for Evaluating Organizational Effectiveness*, Canada: School of Public Administration, University of Victoria, 1978.
- Crewell, Jhon W. 2010. *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Harbani, Pasolang. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara.
- J. Goodman, Douglas, 2003. *Penentuan Faktor-faktor yang Berpengaruh dalam Kinerja Pelayanan*. Kumpulan Terjemahan : Penentuan Variabel X Terhadap Y. Jakarta : Penerbit UI Press
- Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. B. P. F. E
- Moenir, HAS. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksar
- Ndhara, Taliziduhu, 2004. *Masyarakat dalam Keikutsertaan Program Pemerintah*. Jakarta : Penerbit Jayapustaka
- Peltham, Richard, 2000. *Preparation of Cost for Traveling*. New York: Praeger Publishers.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Pontak Lijan.2010 *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2009
- Thamrin, Rivai, 2002. *Efektifitas dalam Tinjauan Hukum Pemerintahan*. Jakarta:Penerbit Gramedia Pustaka
- Tunggal, Amin Widjaya, 1997. *Kamus Manajemen Sumberdaya Manusia: Perilaku Organisasi dalam Partisipasi Kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Warouw, Jesse, 2002. *Developing of Budget*. New York: McMillan.
- Winarti, Subago, 2003. *Faktor-faktor Kompetensi Kerja dalam Strategi Pengembangan SDM*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju,.
- Yani, Ahmad, 2002. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah di Indonesia*. Jakarta :Penerbit Rajawali Press,
- Whittington,O.Ray dan Kurt Pany (2012). *Principles of Auditing, and Other Assurance Services*, 18th Edition,Mc-Graw-Hill,New York,NY.
- Wijono, Djoko. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Vol I, Surabaya, Airlangga