

Dovina Ding., Marsuq., Jubaidi, Ahmad. (2022). Tinjauan Tentang Implementasi Pelayanan Kepada Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *Prediksi*. Vol. 21(1). 49-56.

Tinjauan Tentang Implementasi Pelayanan Kepada Pasien Bpjs Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu

Dovina Ding^{1*}, Marsuq², Ahmad Jubaidi³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

25 Januari 2022

Received in revised form:

25 Februari 2022

Accepted:

17 Maret 2022

Keyword:

Implementation;
Implementation of
Services

Kata Kunci:

Implementasi;
Implementasi Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the Implementation of Services to BPJS Health Patients at the Datah Bilang Village Auxiliary Health Center. Data collection techniques include Interview, Observation and Documentation, Data analysis Techniques: Miles & Huberman. Based on the results of research, and discussions can be known that the Implementation of Services to BPJS Health Patients at the Datah Village Auxiliary Health Center said only some of which can be said to be good or appropriate. Starting from the accuracy of the instruments seen from the drugs in the auxiliary health center is in accordance with the expectations and needs of patients but certain drug stocks are sometimes empty facilities such as waiting rooms and hospital rooms are available, the capacity of the implementor, namely those who carry out service policies at the auxiliary health center can be said to be sufficient and in accordance with existing regulations because there are already nurse health workers, Midwives and administrative departments, environmental conditions can be said to be quite good and do not get hampered by mileage, travel costs or the community in the area. Furthermore, which is an obstacle to the Implementation of Services to BPJS Health Patients at puskesmas Pembantu Desa datah Said is constrained by delays in the delivery of drugs from the parent health center, another obstacle is that there is no means of ambulance cars to refer patients.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang. Teknik pengumpulan data meliputi: Wawancara, Observasi dan Dokumentasi, Teknik analisis data: Miles & Huberman. Berdasarkan hasil penelitian, dan pembahasan dapat diketahui bahwa Implementasi Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang baru sebagian yang dapat dikatakan baik atau tepat. Mulai dari ketepatan instrumen dilihat dari obat-obat yang ada di puskesmas pembantu sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien namun stock obat tertentu terkadang kosong fasilitas seperti ruang tunggu dan ruang inap tersedia, kapasitas implementor yaitu yang menjalankan kebijakan pelayanan di puskesmas pembantu sudah bisa dikatakan cukup dan sesuai dengan peraturan yang ada karena sudah terdapat tenaga kesehatan perawat, bidan dan bagian administrasi, kondisi lingkungan dapat dikatakan sudah cukup baik dan tidak mendapat kendala oleh jarak tempuh, biaya perjalanan atau pun masyarakat di daerah tersebut. Selanjutnya yang menjadi faktor-faktor penghambat Implementasi Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa datah Bilang adalah terkendala oleh keterlambatan pengiriman obat dari puskesmas induk, kendala lain yaitu tidak tersedia sarana mobil ambulance untuk merujuk pasien.

* Corresponding author: dingdovi@gmail.com

PENDAHULUAN

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan public harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sector pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Pemerintah merupakan suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu Negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi Negara yang harus mempunyai wewenang. Pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah puskesmas.

Puskesmas Pembantu (PusTu) merupakan jaringan pelayanan puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan secara permanen disuatu lokasi dalam wilayah kerja Puskesmas. Puskesmas pembantu merupakan bagian integral puskesmas, yang harus dibina secara berkala oleh puskesmas. Tujuan Puskesmas Pembantu adalah untuk meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas Pembantu didirikan dengan perbandingan 1 (satu) puskesmas pembantu untuk melayani 2 (dua) sampai 3 (tiga) desa/kelurahan. Penanggungjawab Puskesmas Pembantu adalah seorang Perawat atau Bidan, yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan atau usulan Kepala Puskesmas. Tenaga minimal di Puskesmas Pembantu terdiri dari 1 (satu) orang perawat dan 1 (satu) orang bidan. Pendirian Puskesmas Pembantu harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana dan peralatan kesehatan di Puskesmas Pembantu harus dilakukan pemeliharaan, perawatan dan pemeriksaan secara berkala agar tetap baik fungsi.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah Negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan pelayanan. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Kualitas puskesmas belum sepenuhnya mendukung untuk menangani pasien BPJS kesehatan ataupun pasien umum. Khususnya di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang Kabupaten Mahakam Ulu. Sehingga banyak pasien yang mesti dirujuk ke rumah sakit. Cita-cita awal pelaksanaan BPJS Kesehatan adalah agar masyarakat bisa terlayani dengan baik di puskesmas. Sebab masyarakat lebih mudah untuk menjangkau puskesmas. Namun, dari segi mutu sarana puskesmas justru tidak siap menerima pasien BPJS Kesehatan terutama yang menderita penyakit berat. Di Puskesmas Pembantu (PusTu) Desa Datah Bilang Kabupaten Mahakam Ulu sering mengalami kehabisan obat ataupun keterbatasan alat kesehatan maupun sarana dan prasarana sehingga pasien harus dirujuk. Permasalahan lain yang muncul adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri untuk menciptakan pola hidup sehat disamping kurangnya sosialisasi atau penyuluhan kesehatan yang dilakukan oleh pegawai setempat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono, penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2010:9), Menurut Poerwandari (2015), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Kirk dan Miller (dalam Moloeng) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya (Moloeng, J.L.).

Dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah karena penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dilapangan dan situasi yang sebenarnya dan peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian deskriptif kualitatif lebih tepat untuk digunakan.

Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala puskesmas, perawat, pasien yang ada di Desa dajah Bilang Kabupaten Mahakam Ulu.

Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data ataupun sumber data penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara (interview) dengan beberapa informan untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara;

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Uber Silalahi 2010:29). Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

- a. Penelitian Kepustakaan.

Fokus Penelitian

Dalam sebuah penelitian skripsi diperlukan adanya fokus penelitian yang bisa mempermudah penulis dalam melakukan penelitian untuk mengambil data serta pengolahannya menjadi sebuah kesimpulan. Fokus penelitian juga sangat penting untuk dijadikan sebuah pedoman atau saran dalam menentukan langkah penelitian. Dalam penelitian kualitatif diperlukan Batasan masalah atau fokus penelitian guna mempertajam penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil fokus penelitiannya sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Dajah Bilang Kabupaten Mahakam Ulu, dengan menganalisa :
 - a. Ketepatan instrument
 - b. Kapasitas implementor
 - c. Kondisi lingkungan
2. Faktor-faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa dajah Bilang Kabupaten Mahakam Ulu.

Teknik Analisa Data

Analisis data penelitian dimulai sejak awal penelitian arau turun ke lapangan dan setiap data di temukan dilapangan atau ditulis dalam bentuk laporan lapangan. pembuatan laporan

lapangan dimaksudkan sebagai bahan dalam langkah analisis dan terakhir yaitu pada saat akan menulis laporan hasil penelitian bahwa setiap laporan yang masuk akan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan bagi penulis untuk mengetahui data apa saja yang masih kurang atau masih diperlukan dalam penulisan nantinya.

Analisis data mengacu pada model Mile and Huberman dalam Sugiyono (2009) yang menyebutkan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang. Dengan melakukan penelitian dan mendapatkan data – data dilapangan, maka data tersebut disajikan dengan menarik intisari dan hasil penelitian yang di dapatkan, berikut peneliti akan membahas hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan fokus yang telah di gunakan sebagai berikut:

1. Ketepatan Instrumen

Ketepatan instrumen berkaitan dengan yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan yaitu kebijakan pelayanan dapat di ukur dari sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang instrument tersebut dapat berupa ketersediaan obat-obat, ruang tunggu dan ruang rawat inap. Obat – obatan yang ada di Puskesmas Pembantu sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien yang datang berobat walaupun terkadang stock obat – obatan tertentu tidak tersedia atau kosong dikarenakan keterlambatan pengiriman obat dari Puskesmas Induk, ketersediaan ruang tunggu dan juga ruang rawat inap juga sudah ada atau sudah disediakan namun ruang rawat inap tersebut khusus untuk pasien yang mau melahirkan, untuk pasien yang bukan Ibu Hamil jika harus dirawat inap pasien harus di rujuk, namun terdapat sedikit kendala dikarenakan belum tersedia sarana mobil ambulance. Terkait dengan ketidak tersediaan obat tertentu di Puskesmas Pembantu dalam mengatasinya yaitu pegawai telah berusaha mengatasi kendala sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pegawai yang bertugas disaat itu mengarahkan pasien yang datang berobat tersebut untuk langsung berobat ke Puskesmas Induk agar pasien mendapat pelayanan obat, kendala yang lain yaitu tidak tersedia mobil ambulance untuk merujuk pasien sehingga Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang mengambil kebijakan yaitu dengan menyewa kendaraan. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketepatan instrumen berkaitan dengan implementasi pelayanan di Puskesmas Pembantu Datah Bilang sudah cukup baik dan tepat. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

2. Kapasitas Implementor

Kapasitas implementor berkaitan dengan yang menjalankan implementasi pelayanan yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang, Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di puskesmas pembantu terdapat tiga tenaga kesehatan (Perawat) dan dua tenaga kesehatan (Bidan) serta satu Bagian Administrasi, tidak ada tenaga kesehatan (dokter) di puskesmas pembantu memang tidak disediakan karena puskesmas pembantu hanya mendukung dalam penjangkaran pelayanan

puskesmas Induk, pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien yang datang untuk berobat baik pasien umum maupun pasien BPJS Kesehatan pun sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin oleh staf/pegawai yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa kapasitas implementor pada Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang bisa dikatakan cukup dalam menjalankan implementasi pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang dan sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

3. Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan adalah apa yang terjadi di suatu daerah baik itu secara geografis, ekonomi, politik maupun masyarakat yang ada di daerah tersebut khususnya dimana implementasi kebijakan dilakukan. Kondisi lingkungan yaitu kondisi lingkungan geografis, ekonomi, dan masyarakat di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang dalam melaksanakan implementasi pelayanan, kondisi geografis yaitu jarak tempuh pasien yang datang berobat ke Puskesmas Pembantu tidak dapat ditentukan karena masyarakat yang datang berobat mempunyai daerah atau tempat tinggal yang berbeda namun perjalanan masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang hanya memerlukan biaya yang sedikit yaitu ongkos transportasi atau pun tidak ada ongkos atau biaya yang dikeluarkan karena ada sebagian masyarakat yang memiliki tempat tinggal yang sangat dekat dengan Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang sehingga masyarakat bisa datang berobat dengan berjalan kaki, kondisi lingkungan yaitu dukungan dari masyarakat sekitar pun sangat baik yaitu dengan datang berobat dan juga Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin baik kepada pasien umum maupun pasien BPJS Kesehatan. Dari pengertian konsep diatas peneliti menyimpulkan bahwa kondisi lingkungan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang dapat dikatakan sudah cukup baik dan tidak mendapat kendala karena jarak tempuh, ongkos perjalanan atau pun masyarakat di daerah tersebut. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

4. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang adalah terkendala oleh keterlambatan pengiriman obat dari puskesmas induk dikarenakan obat yang dikirim oleh Dinas Kesehatan sedikit sehingga diutamakan untuk ketersediaan obat di puskesmas induk, kendala lain yaitu tidak tersedia sarana mobil ambulance untuk merujuk pasien. Hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan instrumen berkaitan dengan implementasi pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang sudah dapat dikatakan baik dan tepat, dilihat dari obat-obat yang ada di Puskesmas Pembantu sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien walaupun terkadang stock obat kosong pasien bisa langsung diarahkan untuk berobat ke puskesmas induk, serta terdapat fasilitas atau pun sarana dan prasarana bagi masyarakat yang datang berobat atau yang dirujuk tersedia kendaraan namun bukan mobil ambulance tetapi kendaraan yang bisa disewa. Kapasitas implementor sudah bisa dikatakan cukup dan sesuai dengan peraturan yang ada yaitu yang menjalankan kebijakan pelayanan atau sumber daya manusianya karena sudah terdapat tenaga kesehatan perawat, bidan dan bagian administrasi. Kondisi lingkungan dapat dikatakan sudah cukup baik dan tidak mendapat kendala karena jarak tempuh, ongkos perjalanan atau pun masyarakat di daerah tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk ketepatan instrumen berkaitan dengan implementasi pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang sudah dapat dikatakan baik dan tepat sesuai dengan peraturan yang ada, dilihat dari obat-obat yang ada di Puskesmas Pembantu sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien walaupun terkadang stock obat kosong pasien bisa langsung diarahkan untuk berobat ke puskesmas induk, serta terdapat fasilitas atau pun sarana dan prasarana bagi masyarakat yang datang berobat atau yang dirujuk tersedia kendaraan namun bukan mobil ambulance tetapi kendaraan yang bisa disewa.
2. Mengenai kapasitas implementor yaitu yang menjalankan kebijakan pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang sudah bisa dikatakan cukup dan sesuai dengan peraturan yang ada karena sudah terdapat tenaga kesehatan perawat, bidan dan bagian administrasi, tenaga kesehatan dokter tidak ada memang tidak disediakan untuk puskesmas pembantu karena hanya mendukung dalam penjangkaran pelayanan puskesmas induk.
3. Menyangkut kondisi lingkungan yaitu kondisi lingkungan geografis, ekonomi, dan masyarakat di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang dapat dikatakan sudah baik karena tidak terdapat kendala, jarak tempuh pasien yang datang berobat tidak dapat ditentukan karena masyarakat yang datang berobat mempunyai daerah atau tempat tinggal yang berbeda namun perjalanan masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang hanya memerlukan biaya yang sedikit atau pun tidak ada biaya yang dikeluarkan karena ada sebagian masyarakat yang memiliki tempat tinggal yang sangat dekat dengan Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang sehingga masyarakat bisa datang berobat dengan berjalan kaki, kondisi lingkungan masyarakat sekitar bisa dikatakan baik dengan pasien datang berobat ke puskesmas pembantu.
4. Faktor yang menjadi penghambatnya implementasi pelayanan adalah terkendala oleh keterlambatan pengiriman obat dari puskesmas induk dikarenakan obat yang dikirim oleh Dinas kesehatan sedikit sehingga diutamakan untuk ketersediaan obat di puskesmas induk, kendala lain yaitu tidak tersedia sarana mobil ambulance untuk merujuk pasien.

Saran

Dari kesimpulan di atas peneliti memberikan beberapa saran mengenai implementasi pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang:

1. Agar kedepannya ada solusi untuk menangani kehabisan stock obat di Puskesmas Pembantu Desa Datah Bilang dan pelayanan lebih baik lagi kedepannya.
2. Semoga sarana prasarana yang belum memadai kedepannya lebih di lengkapi atau di tambah sesuai dengan kebutuhan warga yang berobat agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.

3. Agar mengutamakan kenyamanan pasien yang datang berobat serta baiknya puskesmas menyediakan kotak saran agar dapat mengetahui hal yang tidak nyaman yang dialami pasien yang datang berobat.
4. Agar terus meningkatkan kemampuan diri untuk menghadapi tantangan pekerjaan yang lebih lagi di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Subarsono, AG, 2010. Analisis kebijakan publik, Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Nawawi, Ismail, 2009. Public policy, Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Agustino, Leo, 2008. Dasar Dasar Kebijakan Publik, Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2005. Teori & Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi. 2012. Kebijakan publik, Yogyakarta: CAPS.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik, 2005. Manajemen Pelayanan, Mismar, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi, 2006. Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja RosdaKarya.
- Kholid, A. 2014. Promosi Kesehatan dengan Pendekatan Teori Perilaku, Media, dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Pers.