

# Effectiveness of Patient Health Services at IPKT RSUD.: Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien di IPKT RSUD.

Trisnaning Kartikasari  
Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The study "Quality of Patient Health Services at the Integrated Cancer Service Installation" conducted at a district general hospital aimed to assess the health service quality for cancer patients. The researchers used a descriptive qualitative method, including observation and interviews, and employed the theory of effectiveness by Parasuraman, Zeithami, and Berry (1988) with indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicated a need to increase facilities, good performance by the officers, and positive findings in terms of responsiveness, assurance (5S implementation), and empathy. The implication of the study is to highlight areas for improvement in health service quality for cancer patients. The title for the scientific article could be "Enhancing Cancer Patient Care: A Quality Assessment of Health Services."

## Highlight :

- The field of quality assessment in cancer care is relatively new, and investigators are just beginning to identify meaningful indicators of quality for many aspects
- Cancer centers must assist their patients and families to comprehend the overall prognosis, benefits of treatments, and possible harms fully
- The ability to distinguish high-quality from low-quality care across oncology practices remains a challenge

**Keywords:** cancer, health service quality, assessment, improvement, patients.

---

## Pendahuluan

Good governance bukan merupakan istilah yang baru di negara Indonesia. Good governance adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik [1]. Good governance juga diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, bertanggung jawab, akuntabel, efektif dan efisien. Penyelenggaraan pemerintahan yang transparan memiliki arti seluruh bentuk kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersifat terbuka, bertanggung jawab berarti pemerintah dapat mempertanggung jawabkan kinerja yang telah mereka lakukan kepada warga negara karena mereka dipilih oleh masyarakat dan memikul harapan seluruh warga negara, akuntabel artinya pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang telah mereka tetapkan, efektif memiliki arti penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan sasaran perencanaan yang telah ditetapkan serta bersifat efisien yang artinya penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan dengan berdaya guna, hemat dan tidak berbelit-belit. Di Indonesia, 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.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap manusia untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan juga menegaskan bahwa "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Bagi sebagian orang kesehatan termasuk mahal harganya sehingga pandangan "orang miskin dilarang sakit" muncul di tengah-tengah masyarakat, yang mana menjelaskan bagaimana sulitnya orang kurang mampu mendapat pelayanan yang layak dari pemerintah [2]. Oleh karena itu pentingnya kesehatan dan sangat sulit untuk dijaga, tidak semua orang memiliki kesehatan fisik maupun psikis dan memiliki berbagai macam penyakit, terutama penyakit kanker.

Menurut Data World Health Organization (WHO) penyakit kanker merupakan penyebab kematian terbanyak nomor 2 di dunia sebesar 13% setelah penyakit kardiovaskular. Terdapat 12 juta orang di dunia setiap tahunnya menderita kanker dimana 7,6 juta diantaranya meninggal dunia [3]. Global Burden of Cancer Study (GLOBOCAN) dari World Health Organization (WHO) mencatat total kasus kanker di Indonesia pada 2020 mencapai 396.914 kasus serta total kematian 235.511 kasus. Terlihat banyaknya kasus tersebut WHO memperkirakan tahun 2030 nanti akan mencapai hingga 26 juta orang yang diantaranya 17 juta orang meninggal, terlebih untuk negara miskin dan berkembang kejadiannya akan lebih cepat. Kanker payudara memiliki jumlah kasus tertinggi sebanyak 65.858 kasus atau 16,6% dari total kasus kanker (diakses melalui <https://www.kemkes.go.id/>, pada 22 Mei 2023). Posisi kedua ditempati oleh kanker serviks (leher rahim) dengan jumlah 36.633 kasus atau 9,2% dari total kasus kanker. Kanker paru-paru menempati posisi ketiga dengan jumlah 34.783 kasus atau 8,8% dari total kasus, lalu ada kanker hati sebanyak 21.392 kasus atau 5,4% dari total kasus dan kanker nasofaring (area di sebelah atas bagian belakang tenggorokan) sebanyak 19.943 kasus atau 5% dari total kasus. Tingginya kasus kanker disebabkan oleh kondisi lingkungan yang terus menghasilkan bahan karsinogen, seperti rokok, daging olahan, dsb. Kebiasaan bergadang, tidak olahraga, dan makan terlalu banyak juga termasuk dalam penyebab kasus kanker tersebut. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa pentingnya fasilitas pelayanan kesehatan khusus kanker pada rumah sakit yang berbasis teknologi maju untuk menangani pasien yang telah terdiagnosa penyakit kanker. Selain dukungan medis, pola hidup sehat, dan dukungan keluarga maupun lingkungan sekitar juga sangat penting dalam proses penyembuhan[4].

Menurut Depkes Republik Indonesia, Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun publik masyarakat[5]. Pelayanan kesehatan yang berkualitas termasuk pelayanan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan dikelompokkan menjadi pelayanan primer, rujukan, tradisional, dan komplementer. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk

---

pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya[6]. Pelayanan kesehatan memiliki beberapa tingkatan diantaranya Secondary Health Care yaitu pelayanan tingkat dua yang diotunjukkan kepadanya masyarakat yang memerlukan rawat inap dan memerlukan tersedianya tenaga dokter umum maupun dokter spesialis, tertiary Health Care yaitu pelayanan kesehatan tingkat tiga yang ditunjukkan kepada kelompok masyarakat yang sudah tidak dapat ditangani oleh kesehatan sekunder dan membutuhkan tenaga superspesialist[7]. Pelayanan kesehatan adalah upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan serta bantuan demi terwujudnya suatu negara yang sehat dan sejahtera dan salah satu kewenangan wajib pemerintah yaitu memberikan pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu penyelenggaraan kesehatan dasar [8]. Adapun jenis - jenis fasilitas kesehatan antara lain tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS), klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, optikal fasilitas kesehatan kedokteran untuk kepentingan umum, dan faskes tradisional.

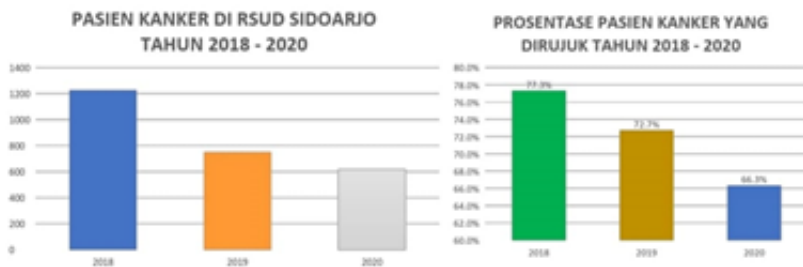
Adapun indikator pelayanan tercermin dalam lima dimensi diantaranya berwujud (tangibles), kehandalan (realibility), ketanggapan (responsves), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Dimensi berwujud (tangibles) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dimensi kehandalan (realibility) merupakan kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi ketanggapan (responsives) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi jaminan (assurance) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi empati (emphaty) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen [9]. Kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur atau indikator pelayanan kesehatan khususnya Instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT).

Pelayanan kesehatan terhadap penderita kanker lebih banyak dilakukan di rumah sakit, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatanyang mengacu pada pada satu bidang penyakit itu sendiri. Salah satu rumah sakit yang memiliki pelayanan dalam penanganan penyakit kanker yaitu RSUD Sidoarjo. Dalam hal ini di sampaikan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: HK.02.03/I/1889/2013, tentang pedoman klasifikasi dan standar Rumah Sakit pendidikan menjelaskan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya serta ditandai dengan penandatanganan prasasti RSUD Sidoarjo menjadi RSUD Tipe B Pendidikan dengan pelayanan seperti pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, termasuk juga instalasi yang terbaru ini adalah Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu.

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan [10]

Intalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) RSUD Sidoarjo merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan terhadap penderita kanker secara optimal. IPKT sebagai pelayanan unggulan RSUD Sidoarjo yang berdiri sejak Juli 2022 dalam rangka persiapan menuju rumah sakit tipe A. Berdasarkan hasil observasi awal dan ditunjang dengan studi literatur terhadap Standar

Pelayanan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Berikut terlihat data pasien penderita kanker yang ada di RSUD Sidoarjo:



**Figure 1.** Prosentase Pasien Kanker di RSUD Sidoarjo Tahun 2018-2020

Gambar di atas menunjukkan prosentase penanganan pasien kanker dari tahun ke tahun yang mengalami peningkatan cukup besar. Hal tersebut dapat terlaksana dengan adanya kerja sama antara Kementerian Kesehatan, Kementerian Ketenagakerjaan, Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo, sebagai bagian dari Pencanaan Peningkatan Peran Serta Masyarakat dalam Pencegahan dan Deteksi Dini Kanker.

Dalam Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) juga terdapat layanan Poliklinik Onkologi dan Paliatif yang meliputi Klinik Bedah Onkologi, Klinik Konsultan Hemato Onkologi Medik (KHOM), Klinik Ginekologi, Klinik THT, Klinik Paliatif, dan Farmasi.

Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo menjelaskan bahwa Pelayanan kanker terpadu adalah tindakan pelayanan medis spesialisik berupa upaya memberikan pengobatan yang ditujukan pada penderita kanker, tindakan tersebut ialah memberikan pelayanan tindakan kemoterapi, radioterapi, atau kemoradiasi seperti halnya membunuh sel-sel kanker atau mengecilkan sel tumor. Menurut data di RSUD Sidoarjo, sebelum adanya Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) ini jumlah pasien kanker pada tahun 2020 mencapai 600 pasien, oleh sebab itu sebanyak 66.3% pasien kanker di RSUD Sidoarjo dirujuk ke Rumah Sakit type A untuk mendapatkan penanganan medis yang lebih baik. Rata-rata 72% pasien kanker dirujuk, 90% dari rujukan tersebut untuk pengobatan radioterapi dan kemoterapi. Adapun pelayanan kanker terpadu meliputi sebagai berikut SPO Pelayanan Pasien Radioterapi, SPO RDT Kedaruratan Brakiterapi, SPO RDT Membuka dan Menutup Pintu Ruang Co-60, SPO Penggunaan Perlengkapan Proteksi Radiasi, SPO Pelaksanaan Penyinaran, SPO Planning Radiasi, SPO Planning 2D, SPO Planning General, SPO Pemasangan Aplikator, serta SPO Pelayanan Pasien Kemoterapi. Beberapa SPO tersebut merupakan SPO yang dilakukan oleh RSUD Sidoarjo yang bertujuan sebagai pedoman dalam pelayanan kanker terpadu bagi pihak dokter rumah sakit dalam memberikan penanganan pasien yang terkena kanker dan langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum melayani pasien tersebut. Agar nantinya SPO ini berjalan dengan lancar.

Penelitian ini juga dilatar belakangi adanya penelitian terdahulu yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Layanan Publik (Studi Kasus: RSUD Dr. Zainoel Abisin Kota Banda Aceh)” tahun 2018 dengan hasil penelitian adalah bahwa pelayanan syariah dengan indikator rabbaniyyah dan Akhlaqiyyah berpengaruh positif (+) dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh baik secara parsial maupun simultan[11]. Selanjutnya penelitian dengan judul “Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa” pada tahun 2022, berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan permasalahan yaitu masih kurangnya kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Parangloe seperti fasilitas yg kurang memadai guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat[12]. Penelitian terdahulu selanjutnya yang berjudul

“Efektifitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien di Masa Pandemi Covid-19 pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh” yang pada tahun 2022 berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan permasalahan yaitu masih kurang tanggapnya staff dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang berbelit-belit, masih kurangnya dokter dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat[13]. Penelitian terdahulu selanjutnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD) tahun 2022 dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan nilai diperoleh sebesar 0,758 yang artinya kontribusi fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien adalah 57,5%, sisanya 42,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain di luar penelitian[14].

Beberapa penelitian tersebut yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terdapat beberapa permasalahan yang seringkali terjadi berkaitan dengan pelayan rumah sakit salah satunya yaitu respon perawat yang kurang cepat dan tanggap terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan, kurangnya komunikasi yang terjalin antara petugas pelayanan dengan pasien sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda oleh pasien. Oleh karena itu permasalahan tersebut menghambat efektifitas pelayanan kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian berjudul “Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo.” Hal ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

## Metode

Dalam penelitian terkait “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo” ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar ilmiah [15]. Sedangkan penelitian lainnya menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada penelitian dengan tujuan guna memahami gejala dan fenomena serta komprehensif yang dialami oleh subjek penelitian terhadap beberapa persoalan seperti tindakan, motivasi, persepsi dan lain sebagainya dengan menggunakan deskripsi sebagai penjelasannya [16]. Dengan penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk mengetahui dan menjabarkan secara terperinci serta mendalam efektivitas pelayanan kesehatan pasien di instansi pelayanan kanker terpadu rumah sakit umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Lokasi dari penelitian ini ialah pada Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jalan Majapahit No. 667 Sidowayah, Celep, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur 61215

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan yang digunakan dalam sebuah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang mana peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yakni Kepala Ruangan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) dan pasien. Dan untuk melengkapi hasil dari penelitian tersebut, peneliti juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang tersedia. Fokus dalam penelitian ini ialah berhubungan dengan Efektivitas pelayanan kesehatan pasien di instansi pelayanan kanker terpadu (IPKT) rumah sakit umum daerah Kabupaten Sidoarjo, sedangkan fokus indikator pada penelitian ini adalah indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1988) yang memiliki beberapa indikator yaitu diantaranya berwujud (tangibles), kehandalan (realibility), ketanggapan (responsves), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih sampel dengan

berlandaskan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini atau disebut dengan purposive sampling. Sedangkan untuk teknik analisis data hasil penelitian berpedoman pada model analisis data dari Miles dan Huberman. Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi tiga langkah yakni 1) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 2) Penyajian data, pengumpulan informasi yang tersusun yang memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. Mulanya penyajian data pada data kualitatif berbentuk teks naratif, namun seiring dengan perkembangannya kini banyak ditemui penyajian data kualitatif dengan menggunakan grafik, bagan ataupun matriks. 3) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan penyimpulan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan [14].

## Hasil dan Pembahasan

Pelayanan kesehatan adalah upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan di bidang kesehatan serta bantuan demi terwujudnya suatu negara yang sehat dan sejahtera dan salah satu kewenangan wajib pemerintah yaitu memberikan pelayanan minimal bidang kesehatan. Uraian ini merupakan hasil dari penelitian tentang data yang dikumpulkan dari sumber informan dan sumber lainnya. Adapun kualitas pelayanan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) rumah sakit umum daerah Sidoarjo didasarkan pada lima indikator pelayanan yang baik sebagai berikut:

### A. Berwujud (Tangibles)

Berwujud (Tangibles) merupakan bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan. termasuk dalam fasilitas sarana prasarana yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pemberi jasa untuk mentukan kepuasan dari pengguna jasa. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan. Ketersediaan fasilitas sarana prasarana kesehatan sangat penting guna menunjang pelayanan yang efektif dan meningkatkan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fasilitas kesehatan adalah fasilitas umum yang merujuk pada sarana atau prasarana atau perlengkapan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah - pemerintah daerah, dan swasta dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan [17].

Berdasarkan hasil observasi, ketersediaan fasilitas pada Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu terbilang memadai seperti gedung instalasi yang bagus, alat - alat pemeriksaan sangat lengkap, serta tempat duduk tunggu yang dilengkapi dengan AC membuat para pasien dan keluarga dapat menunggu dengan nyaman. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai[9]. Berikut merupakan sarana dan prasarana pada Instansi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Skait Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Nama Alat	Jumlah	Satuan	Kondisi
Emergeny trolley	2	Unit	Baik
Medicine trolley	2	Unit	Baik
Kursi roda	14	Unit	Baik
Bed pasien + almari cabinet + meja pasien	6	Unit	Baik
Examination bed	2	Unit	Baik
Gynecology bed	6	Unit	Baik
Timbangan BB dan tinggi badan	20	Unit	Baik

Standart infus	11	Unit	Baik
Stetoscope	6	Unit	Baik
Oksigen transport + manometer	4	Unit	Baik
Brancard	6	Unit	Baik
Lampu tindakan mobile	1	Unit	Baik
Head lamp	2	Unit	Baik
Dressing trolley	16	Unit	Baik
Bed pasien Recliner sit	12	Unit	Baik
Oximetri	2	Unit	Baik
Lampu examination operasi	4	Unit	Baik
Tyroid shield	4	Unit	Baik
Gonald shield	3	Unit	Baik
Kaca PB/tabir	1	Unit	Baik
Emergency kit	1	Unit	Baik
Pasien monitor	7	Unit	Baik
Kacamata PB	4	Unit	Baik
Thermoplastic kepala	5	Unit	Baik
Thermoplastic pelvic	20	Unit	Baik
Thermoplastic mammae	20	Unit	Baik
CT Simulator	1	Unit	Baik
Meja tindakan pemasangan aplikator	1	Unit	Baik
Manometer oksigen central	20	Unit	Baik
LINAC	1	Unit	Baik
USG	1	Unit	Baik
Charger oximetri	12	Unit	Baik
Baju apron PB	5	Unit	Baik
Termometer digital	14	Unit	Baik
Kursi tunggu 3 seat	40	Unit	Baik

**Table 1.** Data sarana dan prasarana yang dimiliki Intaslasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT)

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa fasilitas yang dimiliki oleh instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo cukup memadai. Peralatan yang dimiliki juga sudah sesuai standart perawatan yang ada. Sehingga diharapkan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Rumah sakit Umum Kabupaten Sidoarjo lebih khususnya pada intalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT).

Di sisi lain, hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan dalam Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD Sidoarjo seperti belum tersedianya sistem antrian elektronik sehingga mengharuskan pasien dan keluarga mengantri secara manual di loket pendaftaran, dan kapasitas untuk rawat inap yang masih belum maksimal karena terbatasnya tenaga kesehatan di instalasi tersebut. Oleh sebab itu, persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimana para pelanggan [18]. Perkembangan teknologi juga masih belum banyak ditingkatkan dalam pemberian layanan, padahal fasilitas ini punya peran penting dalam peningkatan kinerja pelayanan kesehatan [19].

### **B. Keandalan (Realibity)**

Kehandalan (Realibility) merupakan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Hal ini merujuk pada konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan karena

melalui hal ini dapat dibangun rasa kepercayaan antara pasien sebagai pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan yaitu Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD Sidoarjo. Oleh karena itu konsistensi dalam pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap pemberian pelayanan termasuk juga memberi jasa secara benar sesuai dengan SOP yang berlaku tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Termasuk efektivitas pelayanan jika pegawai dapat mencapai kemampuan mengakumulasikan pelayanan yang dilaksanakan dengan peralatan yang digunakan sehingga pelayanan terselenggara sesuai yang diharapkan. Hal ini sesuai bahwa pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat[18]. Berikut merupakan data pegawai instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT) rumah sakit umum Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Perawat	Status Kepegawaian	Jumlah
Terampil	PNS - D3 (IIc-IIId)	
	BLUD - D3	6
Mahir	PNS - D3 (IIIa-IIIb)	3
Ahli Pratama	PNS - S1 (IIIa-IIIb)	
	BLUD - S1	2
Ahli Muda	PNS - S1 (IIIc-IIId)	
Penyelia	PNS - S1 (IVa - IVb)	
Ahli Pratama	PNS - D3 (IIIc-IIId)	1
	FISIKAWAN MEDIS S2	2
	Jumlah	14

**Table 2.** Data Perawat dimiliki Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT)

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah dokter dan perawat yang ada di instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo ada 14 dokter dan perawat. Yang tergolong dalam dokter dan perawat terampil berjumlah 6 orang dan tergolong dalam golongan mahir terdapat 3 orang. Sehingga dari 14 dokter dan perawat yang ada, ada 9 dokter dan perawat yang terampil dan mahir dibidangnya. Sehingga dengan adanya hal tersebut masyarakat dapat merasakan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa petugas melakukan pelayanan dengan baik yang mana hal ini ditunjukkan keberadaan perawat dan dokter yang memegang peranan sesuai dengan bidang keahliannya contohnya melakukan pelayanan tindakan kemoterapi, radioterapi, atau kemoradiasi serta petugas administrasi yang melakukan tugasnya dalam bidang pendaftaran pasien, dan kelengkapan berkas administrasi sesuai dengan SPO yang berlaku di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT). Selain itu, tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti serta dengan hati-hati pelayanan ini dinilai sudah baik, tenaga medis juga membantu jika terjadi permasalahan dan memberikan pertolongan secara cepat kesiapan tenaga medis sesuai dengan harapan pasien. Kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan kesehatan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dalam hal kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.[20]

### C. Ketanggapan (Responsive)

Ketanggapan (Responsive) termasuk kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Hal ini berkaitan dengan perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan pertanyaan, permintaan serta keluhan pasien dalam pelayanan. Tingkat ketanggapan pegawai akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan pelayanan. SDM dalam pelayanan bukan hanya dituntut keahlian dan



keterampilannya, akan tetapi juga diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani, jujur, cekatan atau dan bertanggung jawab. Berikut merupakan salah satu proses penanganan pasien pada instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT) sebagai berikut:



---

**Figure 2. Penanganan Pasien**

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa perawat yang berada pada instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo penanganan kepada pasien rawat inap sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien. Sehingga pasien merasa nyaman dan mendapatkan apa yang mereka butuhkan selaku pasien. Namun kehandalan yang telah diperoleh oleh perawat yang berada pada instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo tersebut tidak diperoleh dengan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu, menjelaskan bahwa pada awal diberlakukannya instalasi tersebut para pegawai mengalami kebingungan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Hal tersebut karena Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu termasuk dalam layanan perdana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo sehingga diperlukan beberapa pemahaman dan pengembangan pengetahuan pegawai seperti kegiatan pelatihan kerja yang terus diupayakan oleh pimpinan. Namun setelah beberapa bulan berlalunya pelayanan di instalasi tersebut, para pegawai sudah bisa mampu menguasai tugas dan pekerjaannya secara tepat waktu. Selain itu pernyataan beberapa informan lain mengungkapkan hal yang sama seperti keterangan dari kepala ruangan Instalasi Pelayanan Kanker terpadu (IPKT) dimana di awal pelayanan para pegawai terlihat belum terlalu menguasai alat - alat yang digunakan untuk melayani pasien, seiring berjalannya waktu akhirnya para pegawai sudah memperlihatkan kehandalan mereka dalam menggunakan alat - alat pemeriksaan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sebagian besar sudah tepat dalam mengatasi keluhan pasien melalui pemeriksaan kesehatan yang tepat. Selain itu berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga medis sudah menerima dan melayani dengan baik serta melakukan tindakan sesuai prosedur. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang mudah dimengerti juga mendapat respon yang baik dari masyarakat. Tenaga medis juga siap melayani selama 24 jam yang mana terdiri dari tiga shift (pagi, siang, dan malam) dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya keluhan penyakit yang dirasakan.

**D. Jaminan (Assurance)**

Jaminan (Assurance) menjadi salah satu dimensi yang mempengaruhi semakin tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan atau kepuasan pasien. Dalam hal ini pengetahuan dan keramahan petugas dalam pemberian layanan serta kemampuannya untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pasien. Terdapat beberapa komponen yang ada didalam dimensi ini antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (crebility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy). Jaminan (Assurance) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan [21].

Kualitas pelayanan dari dimensi jaminan sudah ditunjukkan oleh para pegawai kepada pasien dan keluarga dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang menerapkan budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) dalam melayani para pasien yang ada di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Selain 5R para petugas juga menerapkan budaya kerja 5S RSUD Kabupaten Sidoarjo yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun saat melayani kebutuhan para pasien dan keluarga baik dalam segi hal medis ataupun administrasi. Seperti para tenaga kesehatan berkomunikasi dengan baik dan jelas mengenai pelayanan - pelayanan medis yang sedang dijalani oleh pasien, disisi lain juga ada para petugas administrasi yang menjelaskan tepat kepada keluarga pasien mengenai kelengkapan berkas klaim untuk jaminan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), JKMM (Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin) atau KSO (Kemitraan/Kerjasama Operasi). Namun ada beberapa pelayanan yang mengharuskan pasien membayar secara pribadi, pun hal itu juga dijelaskan dengan baik oleh pihak administrasi agar keluarga pasien tidak salah paham dalam menanggapi pelayanan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT). Instalasi pelayanan kanker terpadu (IPKT)

sudah menyediakan peralatan dan obat-obatan yang lengkap untuk pasien, dan memiliki dokter yang ahli pada bidangnya, sehingga mampu meyakinkan dan membuat pasien merasa aman dan terjamin. Apabila keluhan pasien dirasa tidak mampu ditangani maka pelayanan kanker terpadu RSUD Sidoarjo merujuk pada rumah sakit yang memenuhi.

Hal tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga para pasien dan keluarga akan merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 6 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

### **E. Empati (Empathy)**

Dalam dimensi empati (emphaty), untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentu harus mampu memberi perhatian atas kebutuhan pasien dan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan. Empati (Emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi perusahaan. Dimensi ini juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin baik empati, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Jika pasien dan keluarga merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diberikann, ia akan memperhatikan peluang besar untuk mekukan pengobatan ulang.

Menurut hasil penelitian dengan beberapa informan mengenai sikap empati petugas sudah baik, seperti bersikap ramah setiap ada pasien yang berobat di Instalasi Pelayanan kanker Terpadu (IPKT). Jika ada pasien yang berniat kontrol atau melakukan kemoterapi, petugas kesehatan selalu mengawal dan melayani dengan baik. Petugas juga memahami setiap kebutuhan pasien, memberi kemudahan, perhatian serta mendengarkan keluhan - keluhan yang diderita oleh pasien dengan cara memberi pemeriksaan dan pengobatan secara medis maupun administrasi. Selain bersikap baik, para petugan juga dalam hal berpaikan sangat diperhatikan demi memberi kesan positif di mata pasien dan keluarga. Dalam dimensi ini budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) juga diterapkan oleh para pegawai untuk menunjang pelayanan kesehatan yang profesional. Semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa melalui pegawai [22]. Empati dalam sebuah pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan[23].

## **Simpulan**

Berdasarkan indikator pada pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjodilihat dari berwujud (tangibles), kehandalan (realibility), ketanggapan (responsves), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

Dimensi berwujud (Tangibles), ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan dalam Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD Sidoarjo seperti belum tersedianya sistem antrian elektronik sehingga mengharuskan pasien dan keluarga mengantri secara manual di loket pendaftaran, dan kapasitas untuk rawat inap yang masih belum maksimal karena terbatasnya tenaga kesehatan di instalasi tersebut.

Dimensi kehandalan (Realibility), petugas melakukan pelayanan dengan baik yang mana hal ini ditunjukkan keberadaan perawat dan dokter yang memegang peranan sesuai dengan bidang keahliannya contohnya melakukan pelayanan tindakan kemoterapi, radioterapi, atau kemoradiasi

serta petugas administrasi yang melakukan tugasnya dalam bidang pendaftaran pasien, dan kelengkapan berkas administrasi sesuai dengan SPO yang berlaku di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT).

Dimensi ketanggapan (Responsive), para pegawai sudah bisa mampu menguasai tugas dan pekerjaannya secara tepat waktu. Selain itu pernyataan beberapa informan lain mengungkapkan hal yang sama seperti keterangan dari kepala ruangan Instalasi Pelayanan Kanker terpadu (IPKT) dimana di awal pelayanan para pegawai terlihat belum terlalu menguasai alat - alat yang digunakan untuk melayani pasien, seiring berjalannya waktu akhirnya para pegawai sudah memperlihatkan kehandalan mereka dalam menggunakan alat - alat pemeriksaan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sebagian besar sudah tepat dalam mengatasi keluhan pasien melalui pemeriksaan kesehatan yang tepat.

Dimensi jamaninan (Assurance), sikap petugas yang menerapkan budaya kerja 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) dalam melayani para pasien yang ada di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Selain 5R para petugas juga menerapkan budaya kerja 5S RSUD Kabupaten Sidoarjo yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun saat melayani kebutuhan para pasien dan keluarga baik dalam dalam segi hal medis ataupun administrasi.

Dimensi empati (emphaty), sikap empati petugas sudah baik, seperti bersikap ramah setiap ada pasien yang berobat di Instalasi Pelayanan kanker Terpadu (IPKT). Jika ada pasien yang berniat kontrol atau melakukan kemoterapi, petugas kesehatan selalu mengawal dan melayani dengan baik. Petugas juga memahami setiap kebutuhan pasien, memberi kemudahan, perhatian serta mendengarkan keluhan - keluhan yang diderita oleh pasien dengan cara memberi pemeriksaan dan pengobatan secara medis maupun administrasi. Selain bersikap baik, para petugan juga dalam hal berpaikan sangat diperhatikan demi memberi kesan positif di mata pasien dan keluarga.

## References

1. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan," Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009
2. M. Syawie and H. Sitepu, "Kemiskinan Dan Kesejahteraan: Sebuah Kajian Konsep," *Sosio Inf.*, vol. 17, no. 1, pp. 29-35, 2012, doi: 10.33007/inf.v17i1.65.
3. E. Mulyani and S. Mudlikah, "Deteksi Dini Kanker Payudara dengan Metode Pemeriksaan Payudara Klinis Pada Wanita Usia Subur di Wilayah Desa Kletek Kabupaten Sidoarjo," *J. Pengabd. Masy. Al-Irsyad*, vol. I, no. 2, pp. 100-108, 2019.
4. A. R. Bareta, "ANALISIS KANDUNGAN BIOAKTIF DAN POTENSI ANTIKANKER TAURIN SERTA EKSTRAK ETANOL MAKROALGA DAN LAMUN DARI PERAIRAN PESAWARAN DAN LAMPUNG SELATAN TERHADAP *Artemia salina* Leach," UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR, 2023.
5. Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit," Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2009, p. 1.
6. Sumaryadi, I. Nyoman., *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
7. A. Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1999.
8. D. Jateng, "Profil Kesehatan Jateng," 2005.
9. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12-37, 1988.
10. R. A. Listiyono, "Studi Deskriptif Tentang Kuitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B," *J. Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 2-7, 2015.
11. N. Helida, "Efektivitas Pelayanan Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Layanan Publik (Studi Kasus: RSUD dr. Zainoel Abidin Kota Banda Aceh),"

- 
- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY DARUSSALAM, 2018.
12. H. Abubakar, "Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa," UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR, 2022.
  13. F. Elenda, "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh," UIN AR-RANIRY, 2022.
  14. J. Tesmanto and N. Subarja, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD)," J. Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan, vol. 2, no. 1, pp. 25-32, 2022.
  15. Z. Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
  16. Prof.Dr.Sugiyono, Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif, no. March. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020.
  17. Kemenkes R1, Profil Kesehatan Indonesia 2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, 2019.
  18. F. Tjiptono, Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
  19. I. M. Sari, W. Sulistyarini, and D. Hertanti, "Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya," J. Penelit. Adm. Publik, vol. 6, no. 1, pp. 106-119, 2020.
  20. Y. Siddiq and D. Handayani, "Mendeteksi Kecurangan Pelaporan Keuangan dengan Analisis Fraud Pentagon," J. Akuntansi, Keuang. dan Bisnis, vol. 11, no. 1, pp. 11-23, 2018.
  21. R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
  22. E. Nawir, M. Ibrahim, and H. Hamid, "Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualias Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang," PRAJA J. Ilm. Pemerintah., vol. 9, no. 1, pp. 47-54, 2021, doi: 10.55678/prj.v9i1.347.
  23. A. V. Parasuraman, Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press, 2001.