

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADANI KOTA PALU

Anita Safitri Asbar^{1)*}, Munari²⁾, Dandan Haryono³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
anitasafitri8020@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
munaribudiawan867@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
dandanharyono@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Madani Kota Palu menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman (1990), dan Berry (dalam Hardiansyah, 2018:63) dengan lima indikator: Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Pendekatan deskriptif kualitatif diterapkan melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi dari 7 informan (3 staf rumah sakit dan 4 masyarakat), dengan analisis data mengikuti Miles dan Huberman (1984) di lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Madani Kota Palu. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah baik, di mana dimensi Empathy dan Assurance memenuhi standar, sementara Tangibles, Responsiveness, dan Reliability belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien; sehingga disimpulkan perlunya perbaikan pada aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan pasien, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pengelola rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati

ABSTRACT

This research aims to evaluate whether the service quality at Rumah Sakit Umum Daerah Madani in Palu City has reached its maximum level, employing the service quality theory by Zeithaml and Parasuraman (1990) and Berry (in Hardiansyah, 2018:63), which consists of five indicators: Tangibles (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The study adopts a descriptive approach with a qualitative method, utilizing data collection techniques of observation, interviews, and documentation from 7 informants (3 hospital staff and 4 community members), with data analysis following Miles and Huberman (1984) at the research site of Rumah Sakit Umum Daerah Madani, Palu City. The findings indicate that overall service quality is good, with Empathy and Assurance meeting standards, while Tangibles, Responsiveness, and Reliability fall short of patient expectations; thus, it is concluded that improvements are needed in these areas to enhance patient satisfaction, serving as evaluation material for hospital management to refine services for the community.

Keywords: *Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Submisi: 09-07-2026
Diterima: 10-07-2026
Dipublikasikan: 08-08-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan punya peran besar dalam kehidupan masyarakat. Rumah sakit, sebagai rujukan utama, nggak cuma dituntut jago dalam urusan medis, tapi juga harus bisa memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, tepat, aman, gampang diakses, dan benar-benar paham apa yang dibutuhkan pasien. Pasien sekarang nggak cuma menilai dari hasil berobatnya saja, tapi dari keseluruhan pengalaman—mulai dari daftar, nunggu, konsultasi sama dokter, pelayanan petugas, fasilitas yang ada, informasi yang diberikan, sampai dengan cara petugas memperlakukan mereka. Intinya, kualitas pelayanan memang jadi tolok ukur penting buat menilai kinerja rumah sakit.

Kebutuhan layanan kesehatan yang oke tambah besar tiap tahun, sejalan sama pertumbuhan jumlah penduduk. SUPAS 2025 dari BPS menunjukkan jumlah penduduk Indonesia sudah sampai 284,67 juta jiwa dan tumbuh 1,08% tiap tahun. Masih ada gap antara kondisi kesehatan di wilayah barat dan timur Indonesia. Artinya, peningkatan akses layanan mesti dibarengi dengan kualitas—nggak hanya sekadar ada, tapi juga benar-benar memenuhi standar dan kebutuhan pasien.

Soal fasilitas rumah sakit, Kemenkes mencatat sampai 30 Juni 2025, ada 3.235 rumah sakit yang terdaftar di Indonesia: 2.720 rumah sakit umum, 513 rumah sakit khusus, dan 2 rumah sakit bergerak. Dari jumlah itu, 3.130 rumah sakit (sekitar 96,7%) sudah terakreditasi. Sisanya, 105 rumah sakit, belum. Ini bukti kalau pembangunan kualitas rumah sakit memang jadi agenda penting dalam sistem kesehatan nasional. Yang harus diingat, banyaknya rumah sakit terakreditasi belum tentu semua proses pelayanan pasien jalan lancar. Bagaimana pengalaman pasien, itulah yang paling nyata mencerminkan kualitas.

Pemerintah sendiri sudah mengeluarkan Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 soal Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Di situ ditetapkan indikator-indikator khusus untuk rumah sakit. Salah satu yang paling berpengaruh buat pasien rawat jalan adalah waktu tunggu, yaitu seberapa lama dari pasien daftar sampai akhirnya ketemu dokter. Indikator ini jelas memotret soal ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan.

Waktu tunggu ini nggak bisa dilepas dari kepuasan pasien. Kemenkes sendiri bilang kalau waktu tunggu terlalu lama, pasien bisa nggak puas dan proses diagnosis juga jadi lama. Jadi kualitas rawat jalan itu bukan cuma masalah lengkap nggaknya dokter—tapi tentang bagaimana rumah sakit sebagai sistem mengelola semua proses dengan efektif dan tetap berpusat pada pasien. Selain soal waktu tunggu, indikator lain seperti kepatuhan identifikasi pasien, waktu visite dokter, kebersihan tangan petugas, pelaporan hasil laboratorium kritis, penggunaan formularium nasional, pencegahan risiko pasien jatuh, penanganan komplain, dan tingkat kepuasan, juga nggak kalah penting.

Provinsi Sulawesi Tengah, kebutuhan akan pelayanan rumah sakit juga tinggi. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah 2024 menunjukkan, dalam setahun ada 1.159.841 kunjungan rawat jalan ke rumah sakit. Angka ini besar, menandakan rumah sakit harus siap mengelola rawat jalan dengan baik. RSUD Madani di Palu sendiri melayani 11.076 kunjungan rawat jalan di tahun 2024, tergolong sibuk untuk ukuran kota di Sulawesi Tengah.

Aktivitas di RSUD Madani makin menarik kalau lihat karakteristik pelayanannya. Data Dinkes Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan RSUD Madani nggak cuma melayani rawat jalan umum, tapi juga layanan kesehatan jiwa. Tahun 2024, kunjungan layanan kesehatan jiwa di seluruh provinsi ada 68.122, dan RSUD Madani melayani 26.360 kunjungan

di antaranya. Ini mempertegas posisi RSUD Madani sebagai rumah sakit penting, khususnya di Kota Palu dan sekitarnya. Artinya, kualitas layanan di sini mesti terus jadi perhatian.

Kalau lihat data Indikator Nasional Mutu (INM) Kemenkes, kualitas pelayanan di RSUD Madani punya catatan tersendiri. Desember 2024, capaian waktu tunggu rawat jalan 94,07% dan kepuasan pasien 80,21%. Setahun kemudian, waktu tunggu turun ke 91,47%, ada penurunan 2,6 poin, sedangkan kepuasan pasien nggak bergerak, tetap 80,21%. Jadi, walaupun beberapa indikator sudah tinggi, ternyata masih ada ruang untuk memperbaiki layanan yang dirasakan langsung oleh pasien rawat jalan.

Beberapa indikator sudah hampir menyentuh angka sempurna misalnya, kepatuhan identifikasi pasien, waktu tanggap seksio sesarea emergensi semua 100%. Tapi waktu tunggu rawat jalan “mentok” di 91,47% dan indikator kecepatan tanggap terhadap komplain malah nol alias tidak tercatat. Nol ini nggak otomatis artinya nggak ada komplain—bisa saja karena masalah pelaporan atau definisi indikatornya. Tapi tetap harus dicermati, karena soal penanganan keluhan bagian dari pengalaman pasien dan mencerminkan responsivitas rumah sakit.

Penelitian sebelumnya di RSUD Madani yang ada di Repository Universitas Tadulako menulis kalau secara umum pelayanan di rumah sakit ini sudah baik. Meski begitu, problem responsiveness dan tangibles masih kenyataan—seperti waktu tunggu pendaftaran yang lama, ruang tunggu sempit, fasilitas kurang, sistem informasi yang kadang mandek, dan alat medis terbatas. Sisi assurance, reliability, dan empathy katanya sudah bagus, tetapi area ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan pendaftaran harus lebih diperhatikan.

Penelitian lain yang lebih spesifik menyoroti pelayanan rawat jalan. Hasilnya, secara umum kualitas layanan sudah baik, tapi tetap saja dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan kehandalan belum sepenuhnya sesuai harapan pasien. Jaminan dan empati boleh dibilang sudah oke. Ketimpangan antar-dimensi pelayanan ini menandakan kajian ulang soal kualitas layanan rawat jalan masih sangat relevan, apalagi kalau melihat perkembangan kondisi rumah sakit dan data terbaru.

Berdasarkan fakta dan data tadi, masalah dalam pelayanan rawat jalan RSUD Madani Palu bisa difokuskan ke beberapa titik. Pertama, dari aspek bukti fisik: ruang tunggu, kenyamanan, kebersihan, jumlah tempat duduk, fasilitas pendukung, informasi, sampai sarana lain perlu dicek. Kedua, soal kehandalan: apakah prosedur pelayanan, jadwal dokter, administrasi, hingga konsistensi layanan antar-pendaftar sudah sesuai harapan? Ketiga, daya tanggap petugas: seberapa cepat petugas merespons, memberi info, dan menangani keluhan pasien? Keempat, jaminan: kompetensi, sikap, dan rasa aman yang diberikan petugas juga jadi perhatian. Terakhir, empati: seberapa besar perhatian, keramahan, komunikasi, dan kesiapan membantu pasien yang dirasakan masyarakat.

Kalau semua itu dihubungkan dengan sistem administrasi publik, rumah sakit daerah jelas dituntut bisa kerja berdasarkan prinsip kualitas, efisiensi, kecepatan, dan responsivitas, semua harus *patient-oriented*. Pasien butuh layanan yang cepat, ramah, jelas, dan nyaman secara fisik maupun psikis. Semua faktor mulai dari SDM, prosedur, fasilitas, dan sistem informasi, sampai koordinasi internal dan relasi petugas-pasien, harus dikelola baik.

Kalau masalah waktu tunggu, fasilitas, kehandalan pelayanan, respons petugas, dan kepuasan pasien nggak pernah diperbaiki, efeknya akan terasa pada pengalaman buruk pasien. Akhirnya, masyarakat bisa kehilangan kepercayaan pada RSUD Madani. Tapi

sebaliknya, tiap perbaikan kualitas yang konsisten bisa meningkatkan citra rumah sakit pemerintah daerah. Jadi, penting sekali untuk rutin mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan dengan mendengarkan pengalaman pasien langsung.

Semua realitas ini, kelihatan jelas ada research gap yang perlu dijawab. Data INM bilang waktu tunggu di RSUD Madani belum 100% dan malah turun dalam satu tahun. Kepuasan pasien pun stagnan. Padahal, persoalan tangibles, responsiveness, reliability, waktu tunggu, fasilitas, sistem informasi, dan pelayanan pendaftaran sudah teridentifikasi, tapi update-nya harus dikaji lagi dengan data terbaru.

Pentingnya penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Madani Kota Palu” jadi penting. Kualitas pelayanan rawat jalan sebagai indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. RSUD Madani Kota Palu sebagai rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti waktu tunggu yang panjang, keterlambatan pelayanan, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya empati dan kedisiplinan sebagian tenaga medis, yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani Kota Palu dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang, yang terdiri dari tiga orang pegawai rumah sakit dan empat orang pasien rawat jalan.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi 4 langkah, yaitu pengumpulan Data (*Data Collection*), kondensasi Data (*Data Condensation*), penyajian Data (*Data Display*), penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Madani Kota Palu yang dianalisis menggunakan teori Zeithaml dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63) menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya beberapa permasalahan pada sejumlah indikator kualitas pelayanan. (1) Bukti Fisik (Tangibles), fasilitas sarana dan prasarana pelayanan rawat jalan masih terbatas, serta kondisi ruang pelayanan yang belum memadai sehingga menyebabkan terjadinya overkapasitas pasien. (2) Kehandalan (Reliability), ketepatan pelayanan belum berjalan secara maksimal, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan akibat keterbatasan jumlah tenaga administrasi dan

tenaga medis.(3) Daya Tanggap (Responsiveness), kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi kebutuhan pasien masih perlu ditingkatkan karena tingginya beban kerja yang harus ditanggung tenaga kesehatan.(4) Jaminan (Assurance), pelayanan dinilai sudah berjalan dengan baik, di mana petugas mampu memberikan rasa aman, bersikap sopan, dan menunjukkan profesionalitas dalam melayani pasien rawat jalan.(5) Empati (Empathy), meskipun jumlah tenaga kesehatan terbatas, petugas tetap menunjukkan sikap ramah, peduli, serta perhatian terhadap kondisi pasien, sehingga pasien tetap merasa diperhatikan selama menerima pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Madani Kota Palu telah berjalan ke arah yang baik, namun masih memerlukan perbaikan terutama pada aspek penyediaan sarana dan prasarana, penambahan sumber daya manusia, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Aspek *tangibles* (berwujud). Dari hasil penelitian, kualitas pelayanan dari segi berwujud sebenarnya sudah ditunjang lewat keberadaan gedung, ruang pelayanan, ruang tunggu, loket pendaftaran, fasilitas kesehatan, serta sarana pendukung lainnya. Pasien memang sudah memperoleh fasilitas dasar yang dibutuhkan selama proses pelayanan rawat jalan. Namun, dari hasil observasi, ternyata masih ada fasilitas yang harus mendapat perhatian, terutama soal kenyamanan ruang tunggu saat jumlah pasien meningkat. Pada waktu tertentu, pasien mesti menunggu dalam ruang yang cukup ramai, sehingga kenyamanan pelayanan jadi berkurang.

Ketersediaan dan kejelasan media informasi pelayanan juga masih kurang, sehingga pasien belum mudah mengetahui alur, persyaratan, jadwal, dan prosedur pelayanan. Temuan ini menunjukkan kalau aspek *tangibles* bukan sekadar soal fisik gedung dan peralatan, tapi juga bagaimana fasilitas itu bisa bikin pasien nyaman dan mudah dalam proses pelayanan. Jadi, RSUD Madani harus terus merawat dan meningkatkan fasilitas, khususnya yang langsung dipakai oleh pasien rawat jalan.

Aspek *reliability* (kehandalan). Hasil penelitian menunjukkan para petugas umumnya sudah melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan. Proses pendaftaran, pemeriksaan, pemberian pelayanan medis, dan pelayanan administrasi sudah punya mekanisme yang harus diikuti pasien dan petugas. Tapi, dalam praktiknya, masih saja ada kondisi yang bikin pasien mesti menunggu lebih lama, terutama kalau jumlah pasien lagi banyak atau terjadi penumpukan di tahapan pelayanan tertentu. Keandalan pelayanan juga menyangkut ketepatan informasi buat pasien.

Pasien butuh info yang jelas tentang tahapan pelayanan, jadwal dokter, pemeriksaan lanjutan, atau prosedur administrasi. Kalau info yang mereka terima kurang jelas atau beda antara satu petugas dengan lainnya, pasien bisa bingung dan proses pelayanan jadi makin lama. Jadi, aspek *reliability* di RSUD Madani bisa dibilang sudah berjalan, tapi konsistensi ketepatan waktu, ketepatan info, dan kelancaran prosedur masih harus diperkuat.

Aspek *responsiveness* (ketanggapan). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa daya tanggap petugas masih perlu perhatian dalam pelayanan pasien rawat jalan. Dalam kondisi pelayanan yang normal, petugas umumnya sudah responsif terhadap kebutuhan pasien dan membantu proses pelayanan. Akan tetapi, jika jumlah pasien melonjak, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cepat bisa tertekan. Hal ini terlihat dari antrean pasien saat pendaftaran maupun pada tahapan pelayanan lain.

Pasien tidak hanya berharap petugas ramah, mereka juga ingin petugas bisa bertindak cepat ketika mereka menghadapi kesulitan atau perlu informasi. Ketanggapan pun berhubungan dengan kemampuan petugas memberikan solusi bila muncul masalah administrasi atau ada kendala pelayanan. Karena itu, peningkatan koordinasi antarunit, pengaturan antrean, optimasi sistem pelayanan, serta penguatan kemampuan petugas dalam menangani pertanyaan atau keluhan pasien jadi faktor penting untuk meningkatkan *responsiveness* dalam pelayanan rawat jalan.

Aspek *assurance* (jaminan). Dari hasil penelitian terlihat bahwa dari segi jaminan, pasien pada umumnya sudah memperoleh pelayanan dari petugas yang punya kompetensi sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Sikap sopan, kemampuan petugas dalam melayani, dan hadirnya prosedur pelayanan, membuat pasien merasa aman selama mendapat pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, aspek *assurance* memang sangat penting karena pasien mempercayakan urusan kesehatannya kepada tenaga profesional dan butuh rasa percaya terhadap kompetensi serta kemampuan petugas.

Penelitian pada aspek jaminan ini juga menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas dan pasien turut memengaruhi rasa percaya tadi. Pasien butuh penjelasan yang mudah dipahami terkait prosedur maupun tindakan yang akan dijalankan. Maka, walau aspek jaminan sudah cukup berjalan baik, tetap perlu ada upaya peningkatan kualitas komunikasi, pemberian informasi yang jelas, serta kepastian prosedur pelayanan untuk menjaga kepercayaan pasien terhadap RSUD Madani Kota Palu.

Aspek *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan kalau para petugas pada dasarnya sudah ramah dan perhatian kepada pasien selama proses pelayanan. Empati dari petugas terlihat dari kemauan membantu pasien yang kesulitan, memberi arahan soal tahapan pelayanan, atau berkomunikasi saat pasien butuh info. Tapi, karena karakter pasien rawat jalan itu beragam, kebutuhan atas perhatian petugas pun beda-beda.

Pasien lanjut usia, pasien baru, atau pasien yang belum paham prosedur pelayanan biasanya butuh pendampingan serta penjelasan lebih intensif. Kalau jumlah pasien membeludak, perhatian secara individual pada tiap pasien memang jadi lebih terbatas, karena petugas harus melayani antrean yang panjang. Makanya, aspek *empathy* perlu dipertahankan dan justru harus ditingkatkan lewat budaya pelayanan yang mengutamakan pasien sebagai penerima layanan yang wajib diperlakukan secara manusiawi, sopan, adil, dan tanpa diskriminasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, memperlihatkan kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Madani Kota Palu sudah cukup baik, meski belum sepenuhnya optimal di seluruh aspek SERVQUAL. Aspek *assurance* dan *empathy* sudah tampak dalam relasi antara petugas dan pasien, sementara *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* memang masih butuh perhatian ekstra, terutama soal kenyamanan fasilitas, kelancaran prosedur, waktu tunggu, kecepatan pelayanan, dan penyampaian informasi.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Zeithaml dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63) bahwa kualitas pelayanan bisa dinilai dari kesanggupan organisasi menyediakan bukti fisik yang memadai, bersikap andal, cepat merespons kebutuhan pengguna layanan, memberi jaminan, dan menunjukkan perhatian kepada pengguna. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Madani bukan cuma soal memperbaiki sarana prasarana, tapi juga butuh penguatan manajemen antrean, konsistensi pelaksanaan SOP, koordinasi antarpetugas, kecepatan respons atas kebutuhan dan keluhan pasien, serta peningkatan komunikasi pelayanan. Semua upaya itu penting dijalankan supaya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan harapan pasien bisa terus dipersempit, dan pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Madani Kota Palu.

SIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Madani Kota Palu telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, namun efektivitasnya

belum sepenuhnya optimal. Diperlukan peningkatan sarana dan prasarana, penguatan sumber daya manusia, serta perbaikan koordinasi dan kecepatan pelayanan agar kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Halwa Imania El Kariema. 2020. *Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online Di Pusat Pelayanan Kesehatan*. Strada Press. Kediri Jawa Timur.
- Hardiansyah, M. Si. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2018. Gava Media. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Ndraha, T. (2005). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noverman Duadji, M. Si. & Novita Tresiana, S. Sos, M.Si. 2018. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Aura (CV Anugerah Utama Raharja). Lampung.
- Nurdin Ismail, M. Si. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Parasuraman, A Zethaml, V. A, & Berry, L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-item
- Parasuraman, A, & Berry, L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Pasolong Harbani, M.Si, 2014. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA, cv. Bandung.
- _____. 2019. *Teori Administrasi Publik*. ALVABETA, cv. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALVABETA, cv. Bandung.
- Suhartini Eka, SE., MM. 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen*. Alauddin University Press. Makassar.
- Zeithaml, V. A, Bitner, M. J, & Gremler, D. D 2018. *Services Marketing : integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- _____. *Customer Perceptions and Expectations*. New York: free press.
- Indri Kartini Tampanguma. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Miangas Bahu Kota Manado*.
- Kumar, V., & Reinartz, W. 2016. *Creating Enduring Customer Value*. Journal of Marketing, 80 (6), 36-68.
- Rronroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing implications, European Journal of Marketing, 18 (4), 36-44.

- Roynaldus A. K. Agung. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima maumere*. Universitas Nusa Nipa Maumere.
- Sari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di RS Madani Kota Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123-130.

TENTANG PENULIS