

**OPTIMALISASI PELAYANAN TENAGA KESEHATAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN  
DI KLINIK RAWAT INAP AMPELGADING MEDICAL CENTRE  
KABUPATEN MALANG**

**Asih Sri Lestari**

[asih.s.tari@gmail.com](mailto:asih.s.tari@gmail.com)

SMK Negeri 1 Ampelgading Kabupaten Malang

**ABSTRACT**

*Service optimization of health workers is maximizing health workers service in give health care to patient. Health care is directly or indirectly activity which produce health services in accordance with community needs to overcome their health problems. Health service quality as consistent patient satisfaction by providing efficacious, effective and efficient health services in accordance with the latest clinical guidelines and standards, which fulfill patient needs and satisfy service providers. Service quality approach that is often used as a reference is the quality model with the SERVEQUAL (Service Quality) method which can be used to determine service quality. This model was developed with five dimensions of service quality, such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted using a qualitative approach with case studies. The collected data analyzed using descriptive methods. Based on results data collection with patient, patient family, health workers and management, AMC Clinic has succeeded in fulfilling the reliability, responsiveness and assurance dimensions very well. This can be shown by the satisfied informant about received health care by the patient and the patient's family. The empathy dimension still needs to be optimized again by periodically monitoring the patient's condition.*

*Keywords: optimization, nurse, service quality.*

**ABSTRAK**

Optimalisasi pelayanan tenaga kesehatan adalah usaha memaksimalkan pelayanan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan kesehatan adalah kegiatan secara langsung maupun tidak langsung yang berupaya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatannya. Kualitas layanan kesehatan sebagai kepuasan pasien secara konsisten dengan memberikan layanan kesehatan yang mujarab, efektif dan efisien sesuai dengan pedoman dan standar klinis terkini, yang memenuhi kebutuhan pasien dan memuaskan penyedia layanan. Pendekatan dalam kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kualitas dengan metode SERVEQUAL (*Service Quality*) yang dapat digunakan sebagai penentuan kualitas pelayanan, model ini dikembangkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode deskriptif. Berdasarkan hasil pengumpulan data dengan pasien, keluarga pasien, tenaga kesehatan dan manajemen klinik, Klinik AMC telah berhasil memenuhi dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap dan dimensi jaminan dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan pendapat informan yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien. Untuk dimensi empati masih perlu dilakukan optimalisasi kembali dengan melakukan monitoring kondisi pasien secara periodik.

Kata kunci : optimalisasi, perawat, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

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) yang menyebutkan bahwa "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Pelayanan kesehatan merupakan proses penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang berkualitas, aman, efisien dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Sementara itu kualitas pelayanan merupakan pengukur seberapa tinggi layanan tersebut dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara tetap (Siboro & Suhardi, dalam Mirayani et.al, 2022).

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat atau handal (Rohayani et.al, 2020). Menurut Lassere (dalam Rohayani et.al, 2020) menciptakan pelayanan yang prima tidak harus mahal, misalnya sopan, senyum dan ramah kepada klien merupakan hal yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan secara gratis. Faktor-faktor yang harus diterapkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan prima meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*). Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi

berkualitas dan berdampak pada kepuasan pasien (Barata dalam Rohayani et.al, 2020).

Tenaga kesehatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan yang dimaksud antara lain adalah dokter, perawat, bidan, tenaga farmasi dan lain sebagainya. Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat. Sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Menurut Permenkes Nomor 26 Tahun 2019, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perawat vokasi adalah perawat lulusan pendidikan vokasi keperawatan paling rendah program Diploma Tiga Keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan kepada individu, kelompok atau masyarakat dalam keadaan sehat maupun sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan

menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena perawat merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya (Tjiptono, 2016). Menurut Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2014, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Klinik berdasarkan jenis pelayanannya dibagi menjadi 2 (dua), yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus sedangkan klinik utama menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialistik.

Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang merupakan salah satu kecamatan yang terletak di ujung Timur-Selatan di wilayah Kabupaten Malang. Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang memiliki 2 (dua) fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat di 13 desa yang tersebar di Kecamatan Ampelgading. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut adalah UPT PUSKESMAS Ampelgading dan Klinik Ampelgading *Medical Centre*. Klinik Ampelgading *Medical Centre* adalah satu-satunya klinik di Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang yang selanjutnya disebut dengan Klinik AMC. Klinik AMC melayani UGD 24 jam, dokter jaga 24 jam, poli umum 24 jam, observasi, rawat inap, laboratorium, khitan dan *Home Care*. Keberadaan Klinik AMC sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan di wilayah Kecamatan Ampelgading.

Masyarakat wilayah Kecamatan Ampelgading sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari Klinik AMC. Pelayanan berkualitas yang diharapkan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan

masyarakat di wilayah Kecamatan Ampelgading yang secara lokasi sangat jauh dari Rumah Sakit umum daerah maupun Rumah Sakit swasta yang berada di sekitar wilayah Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang. Apabila klinik ingin memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan mengoptimalkan tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, maka pihak manajemen klinik perlu membuat strategi-strategi khusus yang diterapkan oleh seorang tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Strategi-strategi khusus tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan prinsip etika keperawatan yaitu menghargai hak-hak pasien (*autonomy*), berbuat baik (*beneficence*), bersikap adil (*justice*), tidak merugikan (*non maleficienci*), bersikap jujur dalam memberikan pelayanan (*veracity*), menepati janji (*fidelity*), kerahasiaan (*confidentiality*) dan akuntabilitas (*accountability*) (Dalami dalam Ruminem, 2021). Optimalisasi pelayanan tenaga kesehatan (perawat) terhadap kualitas pelayanan pasien akan menjadi fokus penelitian dan ditelusuri secara lebih lanjut dalam penelitian ini.

## TINJAUAN TEORETIS

### Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan / atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014)

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat baik sehat maupun sakit. (Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019). Berikut adalah tugas dan wewenang perawat menurut Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019.

1. Pemberi asuhan keperawatan
2. Penyuluh dan konselor bagi klien
3. Pengelola pelayanan keperawatan
4. Peneliti keperawatan
5. Pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang
6. Pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu.

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Menurut Mosadeghrad dalam Darzi *et. al.* (2022), mendefinisikan kualitas layanan kesehatan sebagai “kepuasan pasien secara konsisten dengan memberikan layanan kesehatan yang mujarab, efektif dan efisien sesuai dengan pedoman dan standar klinis terkini, yang memenuhi kebutuhan pasien dan memuaskan penyedia layanan.

Pendekatan dalam kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kualitas dengan metode SERVEQUAL (*Service Quality*) yang dapat digunakan sebagai penentuan kualitas pelayanan, model ini dikembangkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai fasilitas pelayanan kesehatan menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas

5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. (Nursalam & Pariani, dalam Fitria, 2021).

### **Strategi Optimalisasi Pelayanan**

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir (Hamel dan Prahalad dalam Mufidah, 2022). Optimalisasi menurut Poerwadarminta (dalam Rattu *et.al*, 2022) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu jenis penelitian yang mendeskripsikan keadaan yang ada di lokasi penelitian; permasalahan yang sedang terjadi di lokasi penelitian; fakta; serta temuan-temuan yang diperoleh dari observasi lapang. Penelitian kualitatif memerlukan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena-fenomena yang terjadi dalam implementasi kebijakan agar diperoleh gambaran menyeluruh secara obyektif mengenai fenomena yang menjadi fokus penelitian (Yulisetyaningtyas, 2008), yaitu optimalisasi pelayanan tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan pasien di Klinik Ampelgading Medical Centre.

Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pada informasi yang diperoleh dari *Key Informan* atau informan kunci. *Key Informan* yang diperlukan dalam penelitian adalah

anggota manajemen Klinik Ampelgading *Medical Centre*. *Key informan* yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 2 orang. Kedua orang *key informan* tersebut merupakan anggota manajemen yang menjabat sebagai bagian pelayanan pasien Klinik Ampelgading *Medical Centre*.

Obyek penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Kesepuluh obyek penelitian ini dibagi menjadi 2 kelompok. Lima orang obyek penelitian pada kelompok pertama merupakan perawat yang masih aktif dan bekerja di Klinik Ampelgading *Medical Centre*. Sedangkan lima orang objek penelitian pada kelompok kedua merupakan pasien atau keluarga pasien yang pernah atau sedang menjalani perawatan di Klinik Ampelgading *Medical Centre*. Metode *Snowball Sampling* juga digunakan dalam penentuan informan atau obyek penelitian tambahan yang diperlukan dalam penelitian agar diperoleh data secara lengkap. Metode *Snowball Sampling* menggunakan kriteria tertentu agar data yang diperoleh lebih akurat dan dapat menjelaskan fenomena secara mendetail.

Data yang telah dikumpulkan, dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana setiap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan wawancara mendalam kepada subjek dan objek penelitian. Data tambahan yang diperlukan dikumpulkan dengan melakukan dokumentasi data-data kualitatif dan studi literatur pada dokumen-dokumen berupa jurnal artikel kesehatan, laporan pendahuluan, buku rekam medik pasien, catatan perkembangan pasien, buku kunjungan pasien dan data kualitatif lain. (Sugiyono dalam Trilaksono, 2023)

Dimensi penelitian dalam implementasi tenaga pendidik dalam rangka menghadapi kurikulum Merdeka Belajar terdiri dari :

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)

5. Empati (*emphaty*)

(Nursalam & Pariani, dalam Fitria, 2021)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat di wilayah Kecamatan Ampelgading yang bermata pencaharian sebagai petani sebagian besar memiliki pendapatan yang tak menentu dan termasuk dalam golongan kelas ekonomi menengah ke bawah. Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang memiliki 2 (dua) fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat di 13 desa yang tersebar di Kecamatan Ampelgading. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut adalah UPT PUSKESMAS Ampelgading dan Klinik Ampelgading *Medical Centre*. Klinik Ampelgading *Medical Centre* adalah satu-satunya klinik di Kecamatan Ampelgading Kabupaten. Sehingga untuk mendapatkan layanan kesehatan, kehadiran Klinik AMC membawa angin segar bagi masyarakat. Karena masyarakat dapat memperoleh pelayan kesehatan, baik konsultasi kesehatan, perawatan luka atau penyakit tertentu dapat dilakukan di Klinik AMC.

Lokasi yang cukup strategis membuat masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya terlalu banyak untuk biaya transportasi. Mengingat wilayah Kecamatan Ampelgading yang secara lokasi sangat jauh dari Rumah Sakit umum daerah maupun Rumah Sakit swasta yang berada di sekitar wilayah Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang. Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen berada 30 km di sebelah barat pusat Kecamatan Ampelgading dengan waktu tempuh 90 menit. Rumah Sakit Umum Pindad Turen berada 30 km di sebelah barat pusat Kecamatan Ampelgading dengan waktu tempuh 115 menit. Rumah Sakit Umum Wajak Husada berada 41 km di sebelah barat laut pusat Kecamatan Ampelgading dengan waktu tempuh 140 menit. Rumah Sakit Umum Daerah Pasirian Kabupaten Lumajang berada 43 km di sebelah Timur

pusat Kecamatan Ampelgading dengan waktu tempuh 140 menit.

Dengan optimalisasi tenaga kesehatan, dalam ini perawat untuk peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Ampelgading diharapkan Klinik AMC mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, ramah dan memuaskan bagi masyarakat di sekitar wilayah Kecamatan Ampelgading. Untuk mengetahui kondisi terkini sebagai bahan analisa strategi optimalisasi pelayanan tenaga kesehatan di Klinik AMC, peneliti melakukan wawancara mendalam pada 2 orang subjek penelitian dan 14 orang objek penelitian. Kedua orang subjek penelitian yang dimaksud berperan sebagai *Key Informant* dalam penelitian yang sekaligus menjadi acuan dalam penentuan objek penelitian. Sedangkan 10 orang objek penelitian yang dimaksud dibagi menjadi 2 kelompok.

Kelompok objek penelitian yang pertama merupakan 5 orang tenaga

perawat yang aktif dan bekerja di Klinik AMC. Kelompok objek penelitian yang kedua adalah 5 orang pasien yang sedang menjalani perawatan kesehatan di Klinik AMC. Kemudian kelompok objek penelitian yang ketiga adalah 4 orang pasien atau keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik AMC. Kelompok objek penelitian yang ketiga ini diperoleh dengan menggunakan metode *Snowball Sampling*. Sejumlah pertanyaan terbuka diajukan kepada masing-masing subjek dan objek penelitian. Dimana masing-masing pertanyaan disusun untuk mengetahui secara mendalam tentang segala aktivitas pelayanan kesehatan dan tindakan-tindakan keperawatan yang diterapkan kepada masing-masing pasien sesuai dengan kondisi kesehatannya. Berikut akan disajikan tabel tentang hasil temuan di Klinik AMC.

Tabel 1. Hasil temuan fakta di lapangan berdasarkan teori Nursalam & Pariani, dalam Fitria, 2021

Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	Model Kualitas dengan metode SERVEQUAL ( <i>Service Quality</i> ) (Nursalam & Pariani, dalam Fitria, 2021)	Temuan di Klinik Rawat Inap Ampelgading Medical Centre
Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa puas dengan ruang perawatan</li> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa berisik dan terasa gerah</li> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa pengap karena kurangnya sirkulasi udara dan kurang bersih</li> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa privasi antar pasien kurang terjaga karena ruang yang belum memiliki tirai penutup antar pasien</li> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa kurangnya keamanan di tempat parkir saat malam tiba</li> </ul>

Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	Model Kualitas dengan metode SERVEQUAL ( <i>Service Quality</i> ) (Nursalam & Pariani, dalam Fitria, 2021)	Temuan di Klinik Rawat Inap Ampelgading Medical Centre
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien atau keluarga pasien memperoleh informasi kesehatan dengan sopan</li> <li>• Pasien atau keluarga pasien memperoleh informasi kesehatan dengan cepat namun cukup jelas</li> </ul>
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa perawat Klinik AMC mampu mengatur waktu dengan baik saat memberikan layanan kesehatan kepada pasien</li> <li>• Pasien atau keluarga pasien merasa perawat Klinik AMC mampu merespons keluhan dari pasien dengan baik</li> </ul>
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawat Klinik AMC telah melakukan pemeriksaan rutin untuk memastikan pasien telah ditangani dengan baik</li> <li>• Perawat Klinik AMC telah memberikan arahan kepada pasien dan keluarga pasien terkait keluhan yang di derita</li> <li>• Perawat Klinik AMC telah menjabarkan analisis penyakit beserta cara pengobatannya dijelaskan cukup rinci</li> </ul>
Empati ( <i>emphaty</i> )	Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawat Klinik AMC telah memberikan saran-saran terkait perawatan penyakit atau keluhan yang diderita oleh pasien</li> <li>• Perawat Klinik AMC perlu melakukan monitoring kebutuhan pasien setiap waktu tertentu agar kebutuhan pasien selama masa perawatan dapat terpenuhi dengan baik</li> </ul>

**Penerapan SOP (*Standart Operational Procedure*) Pelayanan Pasien oleh Tenaga Perawat di Klinik Ampelgading Medical Centre**

Pelayanan kesehatan merupakan proses penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan

kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang berkualitas, aman, efisien dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009).

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat. Sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Klinik AMC berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien dengan mengutamakan kualitas pelayanan pasien. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan menerapkan program 7S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan Sepenuh Hati. Pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Dalam menjalankan praktiknya perawat Klinik AMC memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Sebagai salah satu contoh perawat menjalankan tugasnya sebagai pengelola pelayanan keperawatan dengan melakukan pengkajian dan menetapkan permasalahan, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelayanan keperawatan serta berkolaborasi dengan dokter untuk menentukan diagnosa, memperoleh intervensi dan melakukan evaluasi setelah dilakukannya tindakan medis.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa perawat yang bekerja di Klinik AMC memberikan pelayanan

kesehatan dengan melakukan pemberian persetujuan kepada pasien. Selain itu, perawat memberikan informasi kepada pasien dengan jelas, lengkap dan terperinci. Menurut informan, perawat memberikan informasi kepada pasien dengan ramah dan sopan. Objek penelitian juga menyampaikan bahwa perawat yang bekerja di Klinik AMC memberikan pelayanan kesehatan dengan baik cepat dan cekatan. Objek penelitian juga berpendapat bahwa perawat telah memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan *advice* atau saran dari dokter yang telah memeriksa kondisi kesehatan pasien. Perawat Klinik AMC melakukan pembagian perawatan kepada pasien berdasarkan dua kategori yang telah dituangkan dalam SPO atau SOP klinik. Ketentuan pertama yaitu pasien yang termasuk dalam kategori pasien rawat jalan. Sedangkan kategori yang kedua yaitu pasien rawat inap.

Objek penelitian juga menyampaikan bahwa perawat yang bekerja di Klinik AMC memberikan ketepatan hasil pemeriksaan melalui cara berikut. Pertama dengan melakukan pemeriksaan dengan bantuan alat yang berfungsi dengan baik. Kedua yaitu dengan berpedoman kepada hasil rekam medis yang telah diisi oleh dokter. Cara yang ketiga adalah dengan memberikan perawatan, pemberian obat dan tindakan sesuai dengan data yang tercantum pada rekam medik dari dokter yang memeriksa pasien tersebut. Berdasarkan pendapat-pendapat yang disampaikan oleh objek penelitian dapat kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan di Klinik AMC telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah dirumuskan oleh pihak manajemen klinik berdasarkan Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019 tentang Tugas dan Wewenang Perawat.

### **Pendapat Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Klinik Ampelgading Medical Centre**

Persepsi kualitas pelayanan merupakan hasil dari pengalaman dan apa

yang mereka dapatkan dalam layanan kesehatan yang nantinya mempunyai persepsi berbeda-beda tentang unsur penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan. Perbedaan ini antara lain disebabkan oleh terdapatnya perbedaan latar belakang, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, pengalaman dan lingkungan (Lestari et.al, 2017). Persepsi kualitas adalah pandangan seseorang terhadap stimulus yang diterima dari panca indera, sehingga nantinya dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka terima. Jika sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka para konsumen akan merasa puas akan pelayanan yang telah mereka terima dan rasakan (Wagito, 2014).

Berdasarkan pendapat dari para objek penelitian, terdapat beragam pendapat dan argumen yang disampaikan. Masing-masing pasien atau keluarga pasien memiliki pendapat yang tergantung pada kondisi pasien dan keluarga pasien saat menjalani rawat jalan maupun rawat inap di Klinik AMC. Di bawah ini akan dipaparkan pendapat para informan berdasarkan masing-masing dimensi penelitian.

#### 1. Bukti langsung (*tangibles*)

Berdasarkan pendapat para objek penelitian, dapat kita ketahui bahwa kondisi ruang perawatan pasien secara keseluruhan baik. Terdapat pasien atau keluarga pasien yang merasa puas dengan ruang perawatan di Klinik AMC. Namun ada beberapa pasien atau keluarga pasien yang merasa bahwa ruang perawatan pasien kurang nyaman dikarenakan berisik dan terasa gerah. Ada juga pasien atau keluarga pasien yang merasa bahwa ruang rawat inap terasa pengap karena kurang sirkulasi udara dan kurang bersih, terdapat beberapa ruang yang belum memiliki tirai penutup antar pasien sehingga privasi antar pasien kurang terjaga. Objek penelitian yang lain juga menyampaikan bahwa pada saat malam hari tidak ada petugas yang menjaga kendaraan pengunjung di tempat parkir

kendaraan. Dari beberapa pendapat objek penelitian dapat disimpulkan bahwa Klinik AMC belum seluruhnya memenuhi standar dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan masih harus terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada bagian sarana dan prasarana.

#### 2. Kehandalan (*reliability*)

Berdasarkan pendapat para objek penelitian, dapat kita ketahui bahwa perawat memberikan layanan informasi kesehatan pasien dengan baik. Objek penelitian lain menyampaikan bahwa perawat Klinik AMC menyampaikan informasi kesehatan dengan sopan, cepat namun cukup jelas. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa perawat telah memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan baik dan sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*).

#### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan pendapat para objek penelitian, dapat kita ketahui bahwa perawat yang memberikan pelayanan kesehatan di Klinik AMC mampu mengatur waktu dengan baik saat memberikan layanan kesehatan kepada pasien serta dapat merespons keluhan dari pasien dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Klinik AMC telah memenuhi standar dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan pendapat para objek penelitian, dapat kita ketahui bahwa perawat Klinik AMC telah mampu memberikan jaminan kenyamanan pasien dengan baik. Perawat Klinik AMC juga melakukan pemeriksaan rutin untuk memastikan pasien telah ditangani dengan baik. Dimana perawat memberikan arahan kepada pasien dan keluarga pasien terkait keluhan yang di derita. Perawat Klinik AMC juga menjabarkan analisis penyakit beserta cara pengobatannya dijelaskan cukup rinci. Sehingga pasien dan keluarga pasien merasa aman dan nyaman

dengan perawatan yang diberikan. Dari beberapa pendapat yang disampaikan informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Klinik AMC telah memenuhi standar dimensi kualitas pelayanan kesehatan jaminan (*assurance*).

#### 5. Empati (*emphaty*)

Berdasarkan pendapat para objek penelitian, dapat kita ketahui bahwa perawat Klinik AMC memberikan pelayanan kesehatan dengan baik, ramah, sopan dan sesuai SOP yang berlaku. Salah satu informan berpendapat bahwa perawat Klinik AMC juga memberikan saran-saran terkait perawatan penyakit atau keluhan yang diderita oleh pasien. Namun terdapat saran dan masukan dari salah satu objek penelitian bahwasanya kebutuhan pasien hendaknya dimonitoring setiap waktu tertentu agar dapat terpenuhi dengan baik serta mampu menumbuhkan rasa empati dan kepedulian tentang kebutuhan pribadi pasien. Dari beberapa pendapat objek penelitian dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan kesehatan di Klinik AMC secara garis besar sudah baik namun masih perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada standar dimensi empati (*emphaty*).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwa Klinik AMC telah berhasil memenuhi sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan baik. Dimana Klinik AMC telah memenuhi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap dan dimensi jaminan dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan pendapat para objek penelitian yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien. Untuk dimensi empati masih perlu dilakukan peningkatan kualitas atau optimalisasi kembali dengan melakukan monitoring kondisi pasien secara periodik. Meskipun sebagian besar pasien atau keluarga pasien Klinik AMC

merasa puas dengan empati dari perawat Klinik AMC. Sedangkan untuk dimensi bukti langsung masih perlu dilakukan peningkatan lebih lanjut. Dimana masih terdapat pasien atau keluarga pasien yang merasa bahwa ruang rawat inap di Klinik AMC terasa kurang nyaman, pengap karena sirkulasi udara yang kurang baik serta perlunya perbaikan sarana prasarana tertentu.

#### **Strategi Optimalisasi Tenaga Kesehatan (Perawat) dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di Klinik Ampelgading Medical Centre**

Manajemen Klinik AMC terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk pasien di wilayah Kecamatan Ampelgading dengan beragam cara sejak pertama kali klinik ini didirikan. Tentu manajemen Klinik AMC berharap bahwa setiap pasien yang berobat di Klinik AMC mendapatkan pelayanan kesehatan dan perawatan terbaik supaya kondisi pasien cepat pulih kembali. Mengingat Klinik AMC merupakan satu dari dua fasilitas kesehatan yang tersedia di wilayah Kecamatan Ampelgading.

Apabila klinik ingin memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan mengoptimalkan tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, maka pihak manajemen klinik perlu membuat strategi-strategi khusus yang diterapkan oleh seorang tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Strategi-strategi khusus tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan prinsip etika keperawatan yaitu menghargai hak-hak pasien (*autonomy*), berbuat baik (*beneficence*), bersikap adil (*justice*), tidak merugikan (*non maleficiency*), bersikap jujur dalam memberikan pelayanan (*veracity*), menepati janji (*fidelity*), kerahasiaan (*confidentiality*) dan akuntabilitas (*accountability*) (Dalami dalam Ruminem, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada dua orang informan atau objek penelitian yang merupakan anggota

manajemen Klinik AMC didapatkan hasil sebagai berikut. Kedua informan memiliki pandangan yang berbeda terkait dengan optimalisasi tenaga perawat di Klinik AMC. Informan pertama menyampaikan bahwa optimalisasi perawat dapat dilakukan dengan mengingatkan tenaga perawat untuk menerapkan 5S sesuai dengan SOP pelayanan pasien yang ada di Klinik AMC. Sedangkan informan kedua menyampaikan bahwa optimalisasi tenaga perawat di Klinik AMC dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi rutin di setiap bulan untuk memastikan tenaga perawat di Klinik AMC memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan terus meningkatkannya sepanjang waktu. Informan pertama menambahkan bahwa optimalisasi perawat dapat dilakukan dengan mengingatkan tenaga perawat untuk menerapkan 5S, pendapat ini masih belum selaras dengan misi Klinik AMC yang menerapkan program 7S.

Perbedaan ini dapat terjadi karena beberapa hal. Salah satunya yaitu karena adanya perkembangan, perbaikan dan peningkatan fasilitas serta pelayanan di klinik. Apabila kita melihat sejarah Klinik AMC, Klinik AMC telah mengalami banyak perubahan dan perkembangan sejak pertama kali didirikan. Klinik AMC mengalami perkembangan, perubahan dan peningkatan pelayanan sebanyak 3 kali. Di setiap perubahan selalu dibarengi dengan peningkatan pelayanan kesehatan, penambahan tenaga dan peningkatan dokumen administratifnya. Sehingga peningkatan kualitas layanan yang dilakukan belum dibarengi dengan kontrol stres kerja karyawan.

Tanpa disadari peningkatan kualitas pelayanan membawa beban kerja yang lebih bagi karyawan. Sehingga muncul penurunan daya ingat dari karyawan atas suatu standar atau prosedur kerja di lingkungan kerja. Hal ini didukung dengan pendapat Igor (dalam Husnalia et. al., 2022) menyebutkan bahwa salah satu gejala stres kerja adalah menurunnya daya ingat. Untuk mengatasi munculnya gejala-gejala stres kerja, pihak manajemen sangat

disarankan untuk melakukan analisis tingkat stres kerja karyawan Klinik AMC. Indikator-indikator yang dapat dijadikan acuan untuk mendeteksi penyebab stres kerja menurut Gibson et. al. dalam Husnalia et. al. (2022) adalah sebagai berikut.

1. Lingkungan fisik, Ada beberapa penyebab stres kerja dari lingkungan fisik meliputi suhu, cahaya, udara terpolusi, dan suara.
2. Individualis, Terdapat beberapa penyebab stress yang terjadi pada karyawan berupa konflik peran, peran ganda, beban kerja berlebih, tidak adanya kontrol, rasa tanggung jawab dan kondisi kerja yang dapat menyebabkan stress dalam bekerja.
3. Kelompok, Sifat hubungan diantara kelompok merupakan sumber dari keefektifan setiap organisasi. Karakteristik dalam kelompok dapat menjadi stressor yang kuat bagi beberapa individu. Ketidakpercayaan, peran ganda, kepuasan anggota yang rendah kesenjangan komunikasi antara anggota dan atasan ataupun sesama anggota dan kesenjangan komunikasi dengan bawahan merupakan penyebab stress pada anggota kelompok.
4. Organisasi, Struktur organisasi yang jelek, desain kepemimpinan organisasi yang buruk, sistem politik yang telah rusak dan kebijakan khusus tidak di terapkan merupakan salah beberapa penyebab stress dalam suatu organisasi.

Berdasarkan penyebab-penyebab stres kerja tersebut diatas, manajemen klinik AMC dapat menyusun instrumen survei kepuasan kerja karyawan dan membagikannya kepada karyawan atau dapat ditanyakan langsung kepada masing-masing karyawan satu persatu. Setelah didapatkan hasilnya, maka manajemen Klinik AMC dapat mengukur tingkat stres karyawan dari frekuensi gejala stres kerja yang ditemukan selama survei dilakukan. Gejala-gejala stres kerja yang dimaksud berdasarkan Igor dalam Husnalia et. al., (2022) adalah sebagai berikut.

1. Tidak menerima perubahan.

2. Daya produktif dan efisiensi yang mulai menurun.
3. Hilangnya keinginan untuk bekerja, menurunnya daya ingat, sering tidak memperhatikan dalam pekerjaannya, menurunnya rasa simpati dan empati.
4. Insomnia, menurun atau hilangnya keinginan nafsu makan dan seks.
5. Rasa tidak nyaman terhadap tempat kerja bahkan orang-orang didalam dengannya.

Dengan demikian manajemen Klinik AMC masih perlu untuk melakukan survei kepuasan kerja karyawan dan melakukan pengukuran tingkat stres kerja karyawan Klinik AMC. Selanjutnya, manajemen klinik AMC dapat merumuskan strategi-strategi penekanan tingkat stres kerja karyawan dengan melakukan berbagai upaya seperti melaksanakan *family gathering* mengadakan Diklat *Excellent Service* (Pelayanan Prima), mengadakan senam pagi bersama pada hari tertentu satu minggu sekali atau melaksanakan studi banding di klinik lain. Solusi-solusi tersebut diharapkan dapat mewujudkan Klinik Rawat Inap Ampelgading Medical Centre yang berkualitas, profesional dan terpercaya di Kecamatan Ampelgading dan sekitarnya seperti yang sudah tertuang di dalam visi Klinik AMC.

## SIMPULAN

Klinik AMC berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien dengan mengutamakan kualitas pelayanan pasien. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan menerapkan program 7S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan Sepenuh Hati. Selain 7S yang menjadi salah satu misi Klinik AMC, memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat pada masyarakat. Selain itu memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan akan memudahkan evaluasi kinerja dan

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

Klinik AMC telah berhasil memenuhi sebagian besar dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan baik. Dimana Klinik AMC telah memenuhi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap dan dimensi jaminan dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan pendapat para informan yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien dan keluarga pasien. Untuk dimensi empati masih perlu dilakukan peningkatan kualitas atau optimalisasi kembali dengan melakukan monitoring kondisi pasien secara periodik. Meskipun sebagian besar pasien atau keluarga pasien Klinik AMC merasa puas dengan empati dari perawat Klinik AMC. Sedangkan untuk dimensi bukti langsung masih perlu dilakukan peningkatan lebih lanjut. Dimana masih terdapat pasien atau keluarga pasien yang merasa bahwa ruang rawat inap di Klinik AMC terasa kurang nyaman, pengap karena sirkulasi udara yang kurang baik serta perlunya perbaikan sarana prasarana tertentu.

Strategi optimalisasi tenaga kesehatan (perawat) dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Klinik AMC yaitu dapat berupa melakukan survei kepuasan kerja karyawan dan melakukan pengukuran tingkat stres kerja karyawan Klinik AMC. Selanjutnya, manajemen klinik AMC dapat merumuskan strategi-strategi penekanan tingkat stres kerja karyawan dengan melakukan berbagai upaya seperti melaksanakan *family gathering* mengadakan Diklat *Excellent Service* (Pelayanan Prima), mengadakan senam pagi bersama pada hari tertentu satu minggu sekali atau melaksanakan studi banding di klinik lain. Solusi-solusi tersebut diharapkan dapat mewujudkan Klinik Rawat Inap Ampelgading Medical Centre yang berkualitas, profesional dan terpercaya di Kecamatan Ampelgading dan sekitarnya seperti yang sudah tertuang di dalam visi Klinik AMC.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darzi, Mustaq Ahmad., Syekh Basharul Islam., Syed Owais Khursheed & Suhail Ahmad Bhat. 2022. *Service Quality in the Healthcare Sector: a Systematic Review and Meta-analysis. LBS Journal of Management & Research.* Volume 21.
- Fitria, Riszeki. 2021. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lepadangan. *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI.*
- Husnalia, Siti. ., Hadi , Eko. Samsul. ., & Mufarohah, Anis. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Guru pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* Vol. 7 No. 1. Halaman. 86 - 97.
- Lestari, G. P. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Fitur dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Mebel pada *MS Furniture Vintage* di Jepara (Studi pada Pembeli Mebel MS Furniture Vintage di Jepara). *Skripsi.* Fakultas Ekonomi & Bisnis.
- Mirayani, Luh Putri Mas., Ni Made Dwi Puspitawati., I Made Aditya Wardana & I Made Edi Saputra Mahendra. 2022. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Di *Niki Diagnostic Center* Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat.* Volume 1 Nomor 2, Halaman 1200 - 1205.
- Mufidah, Lutfiatul. 2022. Strategi Penghimpunan Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf (Ziswaf) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pada Masa Pandemi Covid-19. Nganjuk : Undergraduate (S1) *Thesis* IAIN Kediri.
- Mujiarto, Susanto, Djoko. & Bramantyo, Rizki. Yudha., 2019. Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara.* Volume 3 Nomor 1. Halaman 34 - 49.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.
- Rattu, Praysi Nataly, Novie R. Pioh & Stefanus Sampe, 2022. Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa). *Jurnal Governance.* Volume 2 Nomor 1. Halaman 1 - 9.
- Rohayani, Lilis., Iin Inayah, Anisa Shofiyani Shoumi & Andria Praghlapati. 2020. Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan).* Volume 5 Nomor 1. Halaman 42 - 46.
- Ruminem. 2021. *Pengantar Etika Keperawatan (Diktat).* Samarinda : Fakultas Kedokteran Prodi D3 Keperawatan Universitas Keperawatan.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Trilaksono, Achmad Ibrahim. 2023. Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Dari Perspektif Tenaga Pendidik (Studi Di SMK Negeri 1 Ampelgading Kabupaten Malang). *Thesis.* Surabaya: Program Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan serta Produk Hukum Kesehatan Lainnya.

Wagito, B. 2014. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Yulisetyaningtyas, B. (2008). Evaluasi Pelaksanaan Program Transmigrasi Melalui Model Kerjasama Antar Daerah (Studi Kasus Di Kabupaten Temanggung Provinsi Jawa Tengah). *Thesis*. Semarang: Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.