

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020

Widyani¹, Tatu Sumiati²

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Banten Raya

widyanilove@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta KIS Di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dimana jumlah sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 30 pegawai. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan observasi dan penyebaran kuesionare kepada seluruh anggota responden. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil penelitian SPSS v.21 didapat hasil $5.600 > 2,042$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000$ ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta KIS Di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang. Sedangkan nilai korelasi sebesar $0,727$ atau $72,7\%$ pada table interpretasi koefisien korelasi angka ini berada pada rentang antara $0,60 - 0,799$ dan mempunyai tingkat pengaruh kuat, artinya apabila kualitas pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang baik maka kepuasan pasien peserta KIS akan meningkat pula. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi dengan ketentuan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil penelitian SPSS v.16 didapat hasil $31,365 > 2,042$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta KIS Di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Peserta KIS

Abstract

This study aims to determine the effect of health services on patient satisfaction of KIS participants at the Berkah Hospital, Pandeglang Regency. This research uses quantitative research methods. Where the number of research samples used were 30 employees. Meanwhile, data collection techniques were carried out by observing and distributing questionnaires to all members of the respondent. Based on the results of hypothesis testing, provided that if $t_{count} > t_{table}$, the hypothesis is accepted. Based on the results of the SPSS v.21 study, the results obtained were $5,600 > 2,042$, with a significance level of $0,000$ ($0,000 < 0,05$), it can be concluded that there is a positive and significant influence between health services on patient satisfaction with KIS participants at the Berkah Hospital, Pandeglang Regency. While the correlation value of 0.727 or 72.7% in the interpretation table, the correlation coefficient of this number is in the range between $0.60 - 0.799$ and has a strong level of influence, meaning that if the quality of health services is carried out with good standard operating procedures, patient satisfaction of KIS participants will be increased too. Based on the results of significance testing, provided that if $F_{count} > F_{table}$ then the hypothesis is accepted. Based on the results of the SPSS v.16 study, the results obtained were $31,365 > 2,042$, thus H_0 was rejected and H_1 was accepted, which means that there was a significant influence between health services on patient satisfaction of KIS participants at the Berkah Hospital, Pandeglang Regency.

Keywords: Health Services, Patient Satisfaction, KIS Participants

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RSUD Berkah Pandeglang selaku salah satu penyedia jasa kepuasan pasien peserta KIS untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien atau pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum. RSUD Berkah Pandeglang haruslah berfokus pada pelanggan, fokus pada pelanggan ini terkait dengan upaya RSUD Berkah Pandeglang dalam rangka kedekatan pada pasien dan *stakeholder* lainnya.

Kepuasan pasien peserta KIS yang diberikan r sud Berkah adalah kepuasan pasien peserta KIS menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Pelaksanaan kepuasan pasien peserta KIS bagi masyarakat dibutuhkan pembiayaan kesehatan yang cukup guna memenuhi hak mendasar masyarakat tersebut.

Ada dua hal penting sebagai subkriteria,

yaitu sebagai berikut:

1. Kedekatan pada pasien, merupakan upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan
2. Mendengarkan pada pasien, merupakan upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien. (sabarguna, 2011:29)

Selain itu, pasien dan masyarakat yang menjadi pelanggan kepuasan pasien peserta KIS harus mendapat perhatian utama sehingga kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan dapat dipenuhi oleh organisasi kepuasan pasien peserta KIS.

Akan tetapi kenyataan dilapangan berbeda dengan teori yang ada, para dokter atau pegawai di RSUD Berkah Pandeglang belum memandang pasien sebagai “manusia” melainkan hanya sebagai objek medis yang bisa diperlakukan sesuka hati. Meski sudah ada UU No.44/2009, mayoritas RSUD Berkah Pandeglang belum melaksanakan UU tersebut secara utuh.

Ada beberapa kasus yang dapat kita temukan seperti sering sekali pasien harus menunggu dalam waktu yang tidak wajar untuk mendapatkan pelayanan media karena urusan birokrasi, misalnya urusan berobat yang terlalu berbelit-belit. Bahkan ada jiwa pasien yang seharusnya dapat tertolong menjadi melayang sia-sia karena keterlambatan penanganan akibat birokrasi yang harus dipenuhi pasien atau keluarga pasien, biasanya hal ini terjadi bagi pasien yang menggunakan layanan berobat gratis seperti Kartu Indonesia Sehat (KIS), Jamsostek maupun layanan gratis lainnya.

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

Salah satu pusat kesehatan masyarakat yang memberikan kepuasan pasien peserta KIS di RSUD Berkah. Pusat Kesehatan Masyarakat ini merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat milik pemerintah yang juga berupaya untuk memberikan kepuasan pasien peserta KIS bagi masyarakat di sekitar wilayah RSUD Berkah Pandeglang. Salah satu kegiatan yang banyak dihadapi konsumen atau pasien di RSUD Berkah Pandeglang adalah pelayanan administrasi yaitu dalam pengurusan berkas-berkas administrasi, misalnya pengurusan kartu berobat, registrasi rawat inap, dan pengurusan pengurusan berkas yang berhubungan dengan program-program pemerintah di bidang kesehatan seperti KIS, Jamsostek dan sebagainya. Petugas dari pusat kesehatan masyarakat ini dituntut untuk bisa memberikan yang tepat dan cepat sesuai keinginan masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi yang memuaskan sehingga membuat masyarakat mempercayai pengobatan di RSUD Berkah Pandeglang ini, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Berkah Pandeglang ini diperlukan. Perbaikan terhadap mutu baik dari layanan administrasi maupun medis memang benar-benar mutlak dibutuhkan. Bukan saja karena banyaknya keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan puskesmas, baik dari segi mutu, kemudahan prosedur administrasi, tarif, dan juga sifat baik dari aparatur mencakup integritas moral serta profesionalisme intelektual. Kualitas intelektual tanpa diimbangi integritas akan dapat mengarah kepada rekayasa yang tidak dilandasi moral.

Akan tetapi latar belakang ekonomi dan status sosial tidak boleh menjadi pembeda dalam kepuasan pasien peserta KIS di rumah sakit. Peserta KIS pun seharusnya bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang prima. Setiap pusat kesehatan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa memandang cara pasien membayar.

Pelayanan kesehatan KIS memfokuskan di pelayanan kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/ fasilitas kesehatan primer, seperti di RSUD. Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan kepuasan pasien peserta KIS. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Adanya penilaian akan jasa tersebut maka sarana kepuasan pasien peserta KIS tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang. Peningkatan kualitas kepuasan pasien peserta KIS bagi peserta KIS Kesehatan, kepuasan pasien peserta KIS tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, tetapi kepuasan pasien peserta KIS harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Prinsip ini akan memberlakukan kepuasan pasien peserta KIS akan difokuskan di Kepuasan pasien peserta KIS Tingkat Pertama (FKTP)/ Fasilitas kesehatan Primer seperti di puskesmas yang akan menjadi gerbang utama peserta KIS Kesehatan dalam mengakses kepuasan pasien peserta KIS.

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

Salah satu upaya terhadap penguatan fasilitas kesehatan primer ini, diharapkan tenaga kesehatan yang berada di jenjang fasilitas kesehatan primer ini, harus memiliki kemampuan dan harus menguasai hal-hal terbaru mengenai prediksi, tanda, gejala, penegakan diagnosis dan penatalaksanaan komprehensif mengenai berbagai penyakit, sebab dua unsur penting dalam upaya peningkatan kepuasan pasien peserta KIS adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien.

Salah satu penilaian kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty*. *Reliability*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Emphaty* mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.

RSUD telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari aspek *tangibles* dengan memberikan fasilitas kesehatan yang bersih, ruangan perawatan yang rapi dan penampilan tenaga kesehatan yang berseragam dan rapi, serta dari aspek *assurance* dengan memberikan pelayanan

yang aman, catatan medis yang lengkap dan mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan. Sehingga kualitas pelayanan yang menjadi fokus penelitian adalah *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Dengan adanya penilaian tersebut maka sarana kepuasan pasien peserta KIS tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang. RSUD telah berupaya untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya dengan berusaha memberikan kepuasan pasien peserta KIS yang sebaik-baiknya kepada pasien.

Sebagai institusi yang bergerak di bidang kepuasan pasien peserta KIS RSUD Berkah Pandeglang membutuhkan adanya kinerja pegawai yang keahlian dan keterampilannya lebih ditingkatkan semaksimal mungkin, agar pelayanan kepada masyarakat terselenggara dengan baik. Secara keseluruhan perkembangan Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) Kabupaten Pandeglang sangat lambat, bahkan menurut berbagai kalangan hampir dapat dikatakan berjalan ditempat selama beberapa dekade, walaupun ada perubahan sangat sedikit dan tidak sesuai dengan perkembangan zaman, sehingga tidak begitu dirasakan oleh masyarakat dengan kondisi seperti itu. Ada berbagai kendala yang menjadi keengganan bagi masyarakat untuk menggunakan fasilitas RSUD Berkah Pandeglang. Hal ini menyebabkan RSUD Berkah Pandeglang harus bekerja keras mengubah citra di masyarakatnya.

Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan global tersebut adalah melalui pendekatan mutu paripurna (*Total Quality management*) atau peningkatan mutu berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*) dalam kepuasan pasien peserta KIS yang

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

berorientasi selain pada proses pelayanan yang bermutu, juga hasil mutu kepuasan pasien peserta KIS yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien.

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam menentukan dalam berhasil tidaknya sebuah penelitian ilmiah, hal ini dikarenakan dalam memperoleh informasi atau data yang akan kita perlukan diperlukan cara-cara atau metode yang baik dalam pengumpulan data. Pengolahan serta analisa data yang didapat, disamping itu juga ingin mengetahui sekuat apa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian diperlukan metode penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian tersebut.

Menurut Sugiyono, menjelaskan metode penelitian adalah sebagai berikut : “metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang manajemen”.

Dalam penelitian ini metode yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif. Metode Kuantitatif adalah jenis penelitian dengan menggunakan angka-angka yang disusun secara sistematis dan akurat. Subjek dan Obyek Penelitian ini adalah Kepala RSUD Berkah, Tenaga Medis dan Pasien Peserta KIS yang menjadi subjek

dalam penelitian ini. Dalam penyusunan penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah Kabupaten Pandeglang dengan judul penelitian pengaruh kepuasan pasien peserta KIS terhadap kepuasan pasien peserta KIS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah Kabupaten Pandeglang. Dimana lamanya penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan selama 3 bulan, yang dimulai dari Bulan Maret sampai dengan Mei 2020. Cara Pengambilan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini dalam menentukan jumlah sampel penulis menggunakan random sampling. Mengingat jumlah populasinya sangat banyak maka dalam penentuan sampelnya dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil dan Pembahasan

Di dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden terkait tentang kepuasan pasien peserta KIS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah Kabupaten Pandeglang. Dari anggota populasi yang ada peneliti menetapkan jumlah responden sebanyak 30 orang responden. Langkah selanjutnya sebelum dilakukan penganalisaan lebih lanjut, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian terhadap validitas (ketepatan), reliabilitas (kehandalan) terhadap data dan normalitas dari 30 responden tersebut. Penelitian ini melibatkan 30 orang responden sebagai sampel penelitian, untuk menganalisis data, maka jawaban dikuantitatifkan, angket disusun berdasarkan variabel penelitian yang

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

berkaitan dengan pengaruh kepuasan pasien peserta KIS dan kepuasan pasien peserta KIS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan hipotesis, maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang cukup kuat dan signifikan antara pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y). Selanjutnya peneliti mencoba menjawab rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini. Dan berdasarkan analisis sebelumnya, maka jawaban atas pertanyaan perumusan masalah dalam artikel ini adalah : 1. Adakah hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y)? Untuk menjawab rumusan masalah ini digunakan perhitungan hipotesis dengan koefisien korelasi, karena koefisien korelasi menggambarkan apakah ada hubungan antara pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y). Koefisien korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi product moment. Berdasarkan perhitungan hipotesis dengan menggunakan koefisien korelasi product moment dapat diketahui bahwa H_0 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan sebesar 72,7 % antara pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y). Dan hal ini pun menunjukkan bahwa variabel pelayanan kesehatan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien

peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y), karena terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan. Dimana perlu di ketahui pelayanan kesehatan pada RSUD Berkah terutama untuk peserta KIS masih dianggap oleh peneliti belum maksimal, misalnya terkadang para petugasnya kurang ramah dalam pemberian pelayanan, alur birokrasi dalam pengurusan layanan kesehatan masih berbelit-belit serta sarana dan prasarana yang tersedia untuk perawat rawat inap dapat dikategorikan masih kumuh, serta terkadang kesadaran dari keluarga pasien pun kurang memperhatikan Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh direksi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah Kabupaten Pandeglang. 2. Seberapa besar pengaruh pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y) ? Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup kuat antara pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang (Y). Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang, masih belum optimal dalam pelayanan kesehatan terutama terhadap peserta KIS hal tersebut dapat dilihat hasil perhitungan SPSS sebesar 0,528 atau 52,8 % pengaruh Antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta KIS. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pasien peserta KIS terutama dalam pelayanan

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang Tahun 2020 Widyani¹, Tatu Sumiati² (Volume 1, Nomor 1, Mei 2021)

kesehatan belum secara optimal dapat memuaskan pasien pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang, sehingga diperlukan sekali peningkatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Disamping itu kepuasan pasien peserta KIS di RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang belum secara maksimal, hal tersebut dapat terlihat pada ruang tunggu pasien dengan ruang kantor hamper berdampingan sehingga tidak menutup kemungkinan motivasi kerja pegawai kurang meningkat. Disamping itu tata letak ruangan kerja tidak berada pada satu area yang sama, sehingga jalur koordinasi sering terhambat oleh karena letak bidang dengan bidang yang lainnya jaraknya berjauhan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut : 1. Terdapat korelasi atau hubungan yang sedang antara pembinaan internal terhadap kualitas pelayanan kearsipan dengan arah positif sebesar 0,754 atau 72,7 % terdapat hubungan yang positif antara pelayanan kesehatan

terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang. 2. Pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta KIS pada RSUD Berkah Kabupaten Pandeglang hanya 0,528 atau 52,8 %, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan belum secara optimal terlaksana dengan baik.

DaftarPustaka

- DEPKES RI . 2008. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan*
- Djoko Wijono. 1999. *Manajemen Mutu Kepuasan pasien peserta KIS Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- George R Terry. 2006. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung:PT.Alumni.
- Hani Handoko. 2003. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : BPFPE.
- Hasibuan S.P Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- MENPAN RI. 2004. *Standar Pelayan*.
- Nasution M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemem Pelayanan*. PT Bumi Aksara.
- Siagian P. Sondang. 2005. *Administrasi Dan Pembangunan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabes.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Asli Mahasatya.
- Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Bumi Aksara.