

HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS DAN TARIF DENGAN KEPUASAN PASIEN KELAS III DI RUMAH SAKIT UMUM MOKOPIDO KABUPATEN TOLITOLI

Herlina Yusuf

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Unismuh Palu

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang berperan dalam penciptaan derajat yang merata kepada seluruh masyarakat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pembangunan kesehatan yaitu terwujudnya masyarakat yang mandiri untuk penggapai pelayanan kesehatan dan berperilaku hidup sehat (Depkes RI, 2003). Sumber Daya Manusia yang sehat dan berkualitas memerlukan modal utama atau investasi dalam pembangunan kesehatan. **Tujuan penelitian :** untuk mengetahui hubungan pelayanan petugas dan tarif dengan kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli. **Metode penelitian :** survey analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional* yang digunakan untuk mengukur variabel Independent dan Dependent secara bersamaan untuk mengetahui hubungan pelayanan petugas dan tarif dengan kepuasan pasien Kelas III Kabupaten Tolitoli. **Sampel :** dilakukan dengan cara *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 91 responden. **Hasil penelitian :** menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan pelayanan petugas administrasi antara kepuasan pasien dengan nilai $P = 0,000$ ($P < 0,5$) ada hubungan yang signifikan pelayanan perawat antara kepuasan pasien dengan nilai $P = 0,000$ ($P < 0,5$) tidak ada hubungan pelayanan dokter antara kepuasan pasien dengan nilai $P = 0,087$ ($P < 0,05$) ada hubungan yang signifikan pelayanan petugas apotek antara kepuasan pasien dengan nilai $P = 0,000$ ($P < 0,5$) tidak ada hubungan tarif antara kepuasan pasien dengan nilai $P = 0,028$ ($P < 0,5$). **Saran :** kepada instansi khususnya bagi petugas Apotek Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Administrasi, Perawat, Dokter, Petugas Apotek, Tarif, Kepuasan Pasien.*

Daftar pustaka : *22 (2000-2014)*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang berperan dalam penciptaan derajat yang merata kepada seluruh masyarakat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pembangunan kesehatan yaitu terwujudnya masyarakat yang mandiri untuk menggapai pelayanan kesehatan dan berperilaku hidup sehat (Depkes RI, 2003).

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan,

merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Rumah Sakit Umum Mokopido merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Tolitoli. Rumah Sakit Umum Mokopido membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di rumah sakit kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang

mebutuhkan penanganan medis (Profil RSUD Mokopido,2013)

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*), pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (*satisfactory healthy care*) (Djosugitjo, 2001).

Menurut Utama (dalam Asmita, 2008) hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman. Untuk itu, Rumah Sakit Umum Mokopido harus selalu berusaha fokus terhadap Kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka seharusnya didalam menjalankan kegiatannya Rumah Sakit mempunyai fungsi yang senantiasa

melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang yang tidak mampu. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, Rumah Sakit Umum Mokopido perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya (Profil RSUD Mokopido,2013)

Dari berbagai definisi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa ada empat faktor yang penting dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam mewujudkan kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Mokopido Tolitoli, yakni Pelayanan Petugas Administrasi, Pelayanan Perawat, Pelayanan Dokter, Pelayanan Petugas Apotek.

Berdasarkan hasil survey diatas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Petugas dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli. Diantaranya:

Pasien menunggu terlalu lama dibagian pelayanan administrasi pendaftaran karena harus melengkapi persyaratan pelayanan administrasi sehingga pasien merasa bosan menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan.

Petugas kesehatan (dokter) tidak ada ditempat pada saat dibutuhkan, maka pasien merasa tidak dilayani dan pasien yang seharusnya secepatnya mendapatkan pelayanan tetapi masih menunggu lama dan bahkan sampai

keesokan harinya baru mendapatkan pelayanan.

Ada beberapa perawat dalam menjalankan tugasnya kurang ramah terhadap pasien, sehingga pasien merasa kurang senang saat berkunjung. Di bagian obat, pasien juga kurang puas dikarenakan ada sebagian obat yang diberikan tidak ada tersedia dan cukup sulit di jangkau oleh ekonomi pasien.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan "cross sectional". Di mana variabel independent dan variabel dependent diteliti dalam waktu

bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini dilaksanakan pada Juli – Agustus 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien Kelas III Rumah Sakit Mokopido Tolitoli. Sampel dalam penelitian ini adalah 91 orang, diperoleh dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus estimasi.

HASIL

1. Hubungan Pelayanan Petugas Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido.

Tabel 1

Hubungan Pelayanan Petugas Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido

Pelayanan Petugas Administrasi	Kepuasan Pasien				Jumlah		p Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	9	9,9	0	0	9	9,9	0,000
Baik	26	28,6	56	61,5	82	90,1	
Total	35	38,5	56	61,5	91	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2014

Berdasarkan tabel 1 menerangkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan pelayanan petugas administrasi yang menyatakan tidak baik dan tidak puas sebanyak 9 responden (9,9%), sedangkan yang menyatakan puas 0 responden (0%). Kemudian responden yang menyatakan pelayanan petugas administrasi baik dan merasa tidak puas sebanyak 26 responden (28,6%) dan responden yang puas sebanyak 56 responden (61,5%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *chi-Square* di peroleh nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak berarti ada hubungan pelayanan petugas administrasi dengan Kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

2. Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido.

Tabel 2
Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien
Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido

Pelayanan Petugas Perawat	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	26	28,6	12	13,2	38	41,8	0,000
Baik	9	9,9	44	48,4	53	58,2	
Total	35	38,5	56	61,5	91	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2014

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan pelayanan perawat tidak baik dan tidak puas sebanyak 26 responden (28,6%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 12 responden (13,2%). Kemudian responden yang menyatakan pelayanan perawat baik dan merasa tidak puas sebanyak 9 responden (9,9%), dan responden yang puas sebanyak 44 responden (48,4%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *chi-Square* di peroleh nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan pelayanan perawat terhadap Kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

3. Hubungan Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido.

Tabel 3
Hubungan Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien
Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido

Pelayanan Petugas Dokter	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Baik	21	23,1	22	24,2	43	47,3	0,087
Baik	14	15,4	34	37,4	48	52,7	
Total	35	38,5	56	61,5	91	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2014

Berdasarkan tabel 3 menerangkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan pelayanan dokter tidak baik dan tidak puas sebanyak 21 responden (23,1%), sedangkan yang menyatakan

puas sebanyak 22 responden (24,2%). Kemudian responden yang menyatakan pelayanan dokter baik dan merasa tidak puas sebanyak 14 responden (15,4%),

dan responden yang puas sebanyak 34 responden (37,4%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *chi-Square* di peroleh nilai *p value* = 0,087 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan

dokter terhadap Kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

4. Hubungan Pelayanan Petugas Apotek Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido.

Tabel 4
Hubungan Pelayanan Petugas Apotek Dengan Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido

Pelayanan Petugas Apotek	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	31	34,1	14	15,4	45	49,5	0,000
Baik	4	4,4	42	46,2	46	50,5	
Total	35	38,5	56	61,5	91	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2014

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan pelayanan perawat tidak baik dan tidak puas sebanyak 31 responden (34,1%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 14 responden (15,4%). Kemudian responden yang menyatakan pelayanan petugas apotek baik dan merasa tidak puas sebanyak 4 responden (4,4%), dan responden yang puas sebanyak 42 responden (46,2%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *chi-Square* di peroleh nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan pelayanan apotek terhadap Kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

5. Hubungan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido.

Tabel 5
Hubungan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido

Tarif	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Mahal	8	8,8	27	29,7	35	38,5	0,028
Tidak Mahal	27	29,7	29	31,9	56	61,5	
Total	35	38,5	56	61,5	91	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2014

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan tarif mahal dan tidak puas sebanyak 8 responden (8,8%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 27 responden (29,7%). Kemudian responden yang menyatakan tarif tidak mahal dan merasa tidak puas sebanyak 27 responden (29,7%), dan responden yang puas sebanyak 29 responden (31,9%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan rumus *chi-Square* di peroleh nilai *p value* = 0,028 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan tarif terhadap Kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Pelayanan Petugas Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Mokopido Kabupaten Tolitoli.

Berdasarkan hasil analisis bivariat terhadap 91 responden Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido sebagai responden tentang petugas administrasi, bahwa jumlah pasien terlihat banyak memiliki pilihan baik sekaligus puas yaitu sebanyak 56 responden dan yang memilih pilihan baik sekaligus tidak puas sebanyak 26 responden, sedangkan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus puas sebanyak 0 responden dan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus tidak puas 9 responden.

Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai *P Value* = 0,000 ($p,0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan pelayanan petugas administrasi terhadap kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

2. Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

Berdasarkan hasil analisis bivariat terhadap 91 responden Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido sebagai responden tentang pelayanan perawat, bahwa jumlah pasien terlihat banyak memiliki pilihan baik sekaligus puas yaitu sebanyak 44 responden dan yang memilih pilihan baik sekaligus tidak puas sebanyak 9 responden, sedangkan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus puas sebanyak 12 responden dan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus tidak puas 26 responden. Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai *P Value* = 0,000 ($p,0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

3. Hubungan Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mkopido Kabupaten Tolitoli.

Berdasarkan hasil analisis bivariat terhadap 91 responden Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido sebagai responden tentang pelayanan dokter, bahwa jumlah pasien terlihat banyak memiliki pilihan baik sekaligus puas yaitu sebanyak 34 responden dan yang memilih pilihan baik sekaligus tidak puas sebanyak 14 responden, sedangkan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus puas sebanyak 22 responden dan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus tidak puas 21 responden.

Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai *P Value* = 0,087 ($p 0,05$), dengan demikian maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

4. Hubungan Pelayanan Petugas Apotek Terhadap Pasien Kelas

III Di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli

Berdasarkan hasil analisis bifariat terdapat 91 responden di Rumah Sakit Mokopido sebagai responden tentang pelayanan petugas apotek, bahwa jumlah pasien terlihat sedikit memilih pilihan baik sekaligus puas yaitu sebanyak 42 dan memilih pilihan baik sekaligus tidak puas sebanyak 4 Responden, sedangkan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus puas sebanyak 14 responden dan yang memilih pilihan tidak baik sekaligus tidak puas sebanyak 31 responden.

Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai *P Value* = 0,000 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan pelayanan petugas apotek terhadap kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

5. Hubungan Tarif Terhadap Pasien Kelas III Di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli

Berdasarkan hasil analisis bifariat terdapat 91 responden di Rumah Sakit Mokopido sebagai responden tentang tarif, bahwa jumlah pasien terlihat sedikit memilih pilihan tidak mahal sekaligus puas yaitu sebanyak 29 dan memilih pilihan tidak mahal sekaligus tidak puas sebanyak 27 Responden, sedangkan yang memilih pilihan mahal sekaligus puas sebanyak 27 responden dan yang memilih pilihan mahal sekaligus tidak puas sebanyak 8 responden.

Berdasarkan uji *chi-square* diperoleh nilai *P Value* = 0,028 ($p < 0,05$), dengan demikian maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan pelayanan petugas apotek terhadap kepuasan pasien Kelas III di Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas administrasi dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$).
2. Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$).
3. Tidak ada hubungan yang antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai *p value* = 0,087 ($p < 0,05$).
4. Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas apotek dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$).
5. Tidak ada hubungan yang antara pelayanan tarif dengan kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai *p value* = 0,028 ($p < 0,05$).

SARAN

1. Diharapkan Kepala Rumah Sakit Umum Mokopido Kabupaten Tolitoli untuk menjalankan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebijakan mengenai pelayanan agar lebih meningkatkan lagi rasa puas yang dirasakan pasien.
2. Diharapkan Instansi Pendidikan agar Penelitian ini menjadi salah satu bahan referensi kepustakaan dalam lima ilmu kesehatan sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam disiplin ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan.
3. Kepada Peneliti yang lain diharapkan adanya pengkajian lebih mendalam mengenai faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Candra.yoga 2004. *Manajemen Adminitrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua, cetakan ketiga, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.

- Anjaryani. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. [www.undip.ac.id.Dinkes](http://www.undip.ac.id/Dinkes) tanggal 18 Mei 2014
- Assauri. 2000. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta
- Barata A.A (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budiastuti, 2002. *Kepuasan Pasien*. <http://kliniks.wordpress.com> Diunduh 28 Mei 2014
- Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta
- Depetemen Kesehatan Republik Indonesia 2003. *Kebijakan Dasar Puskesmas Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat*, Jakarta.
- Kotler. 2001. *Kepuasan Pasien*. <http://blogspot.com>. Diunduh 12 Mei 2014
- Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Pers, Jakarta, 2000 *Pelayanan public, Pembaharuan*, Yogyakarta 2005.
- Siregar. 2003. *Definisi dan Struktur Organisasi Rumah Sakit*. Rineka Cipta. Jakarta
- _____. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapan*, Cetakan I, EGC, Jakarta
- Soeroso. 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rhineka Cipta : Jakarta
- Sugito, Hadi 2007 *Mengukur Kepuasan Pasien*. Diambil pada tanggal 25 Mei 2014 <http://sugito.wordpress.com>
- Sulistiono, Eko. 2008. *Pelayanan obat rumah sakit*. <http://creasoft.wordpress.com>, diakses tanggal 26 Mei 2014.
- Suprpto, 2001, *Kepuasan Pasien*, [http://www.Majalah Kesehatan](http://www.MajalahKesehatan.com), Jakarta
- Suprianto. 2007. *Oprasionalisasi Pelayanan prima*, Lembaga Administrasi Negara, RI. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenda Media Group.
- Sumarwan. 2003. *Teori Model Diskonektif Eksprektif*. Airlangga Jakarta
- Tjiptonocandra, 2005. *Service, Quality, and Statisfaction*: Andi Offset, Yogyakarta
- Undang-undang Republik Indonesia No.36 tahun 2009 Tentang Kesehatan (lembaran Negara republik indonesia No. 144 tambahan lembaran republik Indonesia
- Wigati 2008. *Analisis Pengaruh Presepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instansi rawat jalan Rumah Sakit Pantai Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Program Pasca sarjana Universitas Diponegoro Semarang. www.udip.ac.id. Diakes tanggal 17 Agustus 2014
- Wijono. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga Universitas Press, Surabaya