

MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK TERPADU POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA

Wiwik Setyaningsih¹, Rita Benya Adriani², E Prihatini³

INTISARI

Latar belakang : Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Selain pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu.

Tujuan Penelitian : secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk : memperoleh gambaran mengenai mutu dan pelaksanaan pelayanan di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta, memperoleh gambaran pelayanan fasilitas dan pelayanan petugas di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta

Metode : jenis penelitian adalah analitik observasional. Dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta sebanyak 91 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu Poltekkes Surakarta menggunakan uji korelasi Spearman Rank

Hasil Penelitian : Responden yang menyatakan mutu pelayanan sangat baik 60,44% cukup baik 38,46% dan kurang baik 1,10%. Responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas 39,56%, cukup puas 58,24%, kurang puas 2,20%. Responden yang sangat puas terhadap pelayanan fasilitas 41,76%, cukup puas 57,14% dan kurang puas 1,10%. Hasil analisis korelasi *rank spearman* diperoleh nilai r_s 0,064 dengan nilai signifikansi $0,544 > 0,05$ sehingga dinyatakan tidak ada hubungan antara mutu dan pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Hasil analisis korelasi *rank spearman* diperoleh nilai r_s sebesar 0,304 dengan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terdiri atas pelayanan berobat jalan dan pelayanan rawat inap. Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang komponennya saling berhubungan, berkaitan dan saling mempengaruhi dalam mencapai suatu tujuan termasuk pelayanan keperawatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Dep Kes RI, 1985). Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada

pasien tidak terlepas dari pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memegang peranan penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Menurut Azwar (1994) bahwa yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima pasien (Brody dkk, 1989). Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien (Azwar,1994).

Politeknik Kesehatan Surakarta dalam menjalankan tugasnya didasarkan atas peraturan Pemerintah No 890 tahun 2007 tentang Struktur organisasi tata kerja Poltekkes. Sesuai tugas dan fungsinya maka sebagai lembaga pendidikan setingkat Diploma III Politeknik Kesehatan Surakarta berkewajiban mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Salah satu bentuk wujud dari Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut adalah didirikannya klinik terpadu di Politeknik Kesehatan Surakarta. Klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta berdiri atas dasar SK perpanjangan No449/080/BP/P.1/2008 tanggal 25 Maret 2008. Pelayanan yang diberikan diklinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta diantaranya adalah pelayanan Kesehatan ibu dan anak, pelayanan pengobatan dan pelayanan fisioterapi. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 yang mengamanatkan bahwa agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Ratminto dan Winarsih ,2005)

Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran Rumah Sakit. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit dalam segi kepuasan pasien (Sabarguna,2004)

Munculnya berbagai bentuk persaingan dalam memberikan pelayanan di masyarakat baik yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, dan banyaknya instansi lain penyelenggara pelayanan di masyarakat merupakan beban

berat bagi Politeknik Kesehatan Surakarta untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di klinik terpadu tersebut.

Dari uraian tersebut diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimanakah mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

CARA DAN BAHAN PENELITIAN

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu politeknik Kesehatan Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi prospektif yaitu menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta pada bulan September sampai dengan oktober. Dalam penelitian ini diperoleh sampel sebagai responden sejumlah 91 orang. Analisa data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan disusun dalam tabulasi dan dilakukan pengujian. Analisis univariat untuk mengetahui skor rata rata tingkat kepuasan, data kuantitatif dianalisis dengan analisis univariat dan disajikan dalam bentuk tabel. Dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu Poltekkes Surakarta menggunakan uji korelasi Spearman Rank

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel.1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	30	33,0
Perempuan	61	67,0
	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 30 orang (33%) sedangkan responden perempuan sebanyak 61 orang (67%).

b. Data responden berdasarkan Umur

Tabel.2. Umur responden

Umur Responden	Jumlah (Orang)	Persentase
< 20 tahun	25	27,4
21 – 30 tahun	35	38,5
> 30 tahun	31	34,1
	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 25 orang (27,4%), responden yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 35 orang (38,5%) dan responden yang berusia lebih dari 30 Tahun sebanyak 31 orang (34,1%).

- c. Data responden berdasarkan pendidikan
Tabel.3.Pendidikan responden

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
Sederajat SD/SLTP	34	37,3
Sederajat SLTA	38	41,8
Sederajat DI	2	2,2
Sederajat DII	11	12,1
Sederajat DIV/S1	6	6,6
Total	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai sederajat SD/SLTP 34 orang (37.3%), responden berpendidikan SLTA 38 orang (41.8%), responden dengan pendidikan sederajat dengan DI 2 orang (2.2%), responden dengan pendidikan sederajat DII 11 orang (12.1%) dan responden dengan pendidikan sederajat DIV/SI sebanyak 6 orang (6.6%).

- d. Data responden berdasarkan pekerjaan
Tabel 4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah (Orang)	Persentase
PNS/PTT	5	5,5
Non PNS	86	94,5
Total	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai PNS/PTT sebanyak 5 orang (5.5%) dan responden yang non PNS sebanyak 86 orang (94.5%).

e. Mutu Pelayanan

Tabel.5. Mutu pelayanan

Tingkat Mutu Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat bermutu	55	60,44
Cukup bermutu	35	38,46
Kurang Bermutu	1	1,10
Total	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan klinik terpadu sangat bermutu sebanyak 55 orang (60,44%), responden yang menyatakan cukup bermutu sebanyak 35 orang (38,46%) dan responden yang menyatakan kurang bermutu sebanyak 1 orang (1,10%)

f. Kepuasan terhadap pelayanan petugas

Tabel.6. kepuasan terhadap pelayan petugas

Tingkat Kepuasan	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Puas	36	39,56
Cukup Puas	53	58,24
Kurang Puas	2	2,20
Total	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden yang sangat puas terhadap pelayanan petugas sebanyak 36 orang (39,56%), responden yang cukup puas terhadap pelayanan petugas sebanyak 53 orang (58,24%) dan responden yang kurang puas sebanyak 2 orang (2,20%)

g. Kepuasan terhadap fasilitas

Tabel.7. Kepuasan terhadap fasilitas

Tingkat Kepuasan	Jumlah (Orang)	Persentase
Sangat Puas	38	41,76
Cukup Puas	52	57,14
Kurang Puas	1	1,10
Total	91	100

Sumber: data yang telah diolah, 2009

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa responden yang sangat puas terhadap fasilitas sebanyak 38 orang (41,76%), responden yang cukup puas terhadap pelayanan fasilitas sebanyak 52 orang (57,14%) dan responden yang kurang puas sebanyak 1 orang (1,10%).

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas

Dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi rank spearman yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik terpadu Poltekkes Surakarta. Hasil analisis menggunakan korelasi rank spearman diperoleh nilai r_s 0,064 dengan nilai signifikansi $0,544 > 0,05$ sehingga dinyatakan **tidak ada hubungan** antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

b. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap fasilitas mutu pelayanan

Hasil analisis menggunakan korelasi rank spearman diperoleh nilai r_s sebesar 0,304 dengan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

Pembahasan

Hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap pelayanan petugas diperoleh nilai signifikansi (sig2-tailed) $0,544 > 0,05$ sehingga dinyatakan tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Poltekkes Surakarta. Hal ini dimungkinkan responden sebageaian besar sudah merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas di klinik terpadu (sesuai hasil tabel 5). Hasil ini bisa diartikan bahwa pelayanan petugas di klinik terpadu Poltekkes Surakarta sudah bagus/bermutu namun pelayanan petugas tetap harus harus ditingkatkan lagi terutama dalam hal jam buka pelayanan klinik dan kesigapan petugas dalam melayani pasien. Hal ini juga sesuai dengan tarif / biaya yang dikeluarkan oleh pasien di klinik terpadu tersebut. Disamping itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden mengusulkan supaya menambah jenis pelayanan yang ada di klinik terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta diantaranya, pelayanan oleh dokter gigi, pelayanan oleh dokter anak dan pelayanan oleh dokter spesialis.

Hasil analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan dengan pelayanan fasilitas menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pasien dengan kepuasan dengan kepuasan pelayanan fasilitas dimana diperoleh nilai signifikansi (sig2-tailed) $0,033 > 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan fasilitas di Klinik Terpadu Poltekkes Surakarta

Dari hasil kuesioner mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas dapat diketahui bahwa responden yang sangat puas terhadap pelayanan petugas sebanyak 36 orang (39,56%), responden yang cukup puas terhadap pelayanan petugas sebanyak 53 orang (58,24%) dan responden yang kurang puas sebanyak 2 orang (2,20%). Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden berada pada tingkatan cukup puas. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dalam hal ini termasuk fasilitas

pelayanan kesehatan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan berakibat pada pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta meningkatkan profit perusahaan tersebut. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk jasa memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Pelayanan merupakan alat utama bagi perusahaan guna memenangkan persaingan dengan perusahaan jasa lain, dengan semakin baik pelayanan maka konsumen atau pelanggan pasti berusaha untuk menggunakan jasa dari perusahaan.

Dari hasil tingkat kepuasan pasien di Klinik terpadu Poltekes Surakarta dapat diketahui bahwa responden yang sangat puas terhadap fasilitas sebanyak 38 orang (41,76%), responden yang cukup puas terhadap pelayanan fasilitas sebanyak 52 orang (57,14%) dan responden yang kurang puas sebanyak 1 orang (1,10%). Hasil tersebut berarti bahwa mayoritas responden berada pada kisaran cukup puas, yang berarti masih perlu ditingkatkan lagi fasilitas dari Klinik terpadu untuk mencapai tingkat puas dari responden.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas maka salah satu hal yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan prima (service excellence) kepada pasien. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa perwujudan kualitas pelayanan yang didambakan oleh setiap konsumen atau pelanggan adalah: 1) adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan kualitas pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. 2) memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu sindiran maupun ungkapan kata yang lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu dengan alasan untuk dinas atau kesejahteraan, 3) mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak dipandang bulu dan 4) pelayanan yang jujur dan terus terang.

Pemberian kualitas pelayan membutuhkan interaksi yang baik antara petugas atau pemberi pelayanan dengan pelanggan. Apabila pemberi layanan memberikan pelayanan dengan cara dan hasil yang baik, maka itu akan menimbulkan kesan yang baik pula. Unsur-unsur pokok dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan adalah sebagai berikut : 1. Kecepatan : kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa atau pasien, 2. Ketepatan : ketepatan waktu yang digunakan untuk melayani pasien apakah sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, 3. Keramahan : keramahan dari para pemberi pelayanan yaitu para pegawai kepada semua pengguna jasa atau pasien, 4. Kenyamanan : adalah para pemberi pelayan yaitu para pegawai dapat memberikan rasa nyaman kepada para pengunjung yaitu para pasien. (Tjiptono, 2005)

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak bagus atau tidak memuaskan lagi bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan

pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai tingkat pelayanan yang optimal bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan maka perusahaan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan yang diberikan sehingga mereka berhak untuk menentukan kualitasnya. Jadi perusahaan yang bersangkutan (Klinik terpadu) hendaklah berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Pihak pemberi layanan seharusnya memahami dengan baik kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan membuat pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Responden yang menyatakan mutu pelayanan sangat baik sebanyak 60,44%, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 38,46% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 1,10%

Responden yang sangat puas terhadap pelayanan fasilitas sebanyak 41,76%, cukup puas sebanyak 57,14% dan kurang puas sebanyak 1,10%

Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas. Hasil analisis menggunakan korelasi rank spearman diperoleh nilai r_s 0,064 dengan nilai signifikansi $0,544 > 0,05$ sehingga dinyatakan tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap fasilitas mutu pelayanan. Hasil analisis menggunakan korelasi rank spearman diperoleh nilai r_s sebesar 0,304 dengan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas tidak mempunyai hubungan terhadap mutu pelayanan, oleh karena itu dapat disarankan perlunya peningkatan pelayanan petugas misalnya kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pengambilan obat yang tidak terlalu lama, ketepatan dalam jam buka klinik. Dari hasil kesan pasien juga diketahui bahwa pasien meminta petugas untuk tidak terlalu banyak bicara kepada pasien.

Fasilitas yang ada tetap dipertahankan dan ditingkatkan baik fasilitas yang bersifat medis maupun fasilitas yang bersifat non medis misalnya ruang tunggu ber-AC, penambahan jumlah tempat sampah diruangan, tempat parkir yang nyaman, penambahan tempat duduk bagi pasien, kebersihan ruangan, jam buka klinik sampai dengan hari sabtu dan lain sebagainya.

KEPUSTAKAAN

- Adi PD, 2006, *Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Minat Memanfaatkan Kembali Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Pengembangan Ketrampilan Khusus Tenaga Kesehatan Dinas Kesehatan Bali*, Tesis, MMPK UGM.
- Azwar, A., 1994. *Metedologi Penelitian Bidang Kedokteran*, Cetakan III, Penerbit Fakultas Kedokteran UI, Jakarta.
- Bart Smet, 1994, *Psikologi Kesehatan*, Grasindo, Jakarta
- Brody, D.S., Miller, S.M., Lerman, C.E., Smith, D.G., Lazaro, C.G., Blum, M.J., 1989, The Relationship Between Patients Satis Factions With Their Physicians and Perseptions about intervations they desired and received, *Journal Medical Care*, Vol 27 No.11 hal 1027-1045
- Dharmmesta, B.C., dan Handoko, 1987, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Dep Kes RI, 1994, *Prosedur Perawatan Dasar*, Cetakan Ke-V, Direktorat Rsu Dan Pendidikan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Dep Kes RI.
- Dep Kes RI, 1997, *Instrument Evaluasi Penerapan Standart Asuhan Keperawatan di RS*. Cetakan III, Direktorat Jenderal Pelayanan Medis Direktorat RSU dan pendidikan RI.
- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salamba Empat, Jakarta.
- Molachele, 1993, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSU Fatmawati*, Jakarta, Tesis, UI, Jakarta.
- Nasir, Mohammad, 1998, *Metode Penelitian*, Cetakan III, Ghalia, Jakarta
- Soekidjo Notoatmodjo, 1993, *Metedologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan ke-II, Alfabeta, Bandung.
- Sule, E, 2002, Keterkaitan Antar Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Perusahaan, *Jurnal Akutansi* ,2,2.
- Yandrizal, 200, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Bapelkes Daerah Provinsi Bengkulu*, Tesis, MMPK UGM