

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Marichatul Jannah, Daniel Manurung, Debora Miranti  
*Dosen Prodi DIII Teknik Rontgen Stikes Widya Husada*

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan terhadap hasil kuesioner dengan 10 pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan ditemukan hasil 7 dari 10 pasien tidak puas mengenai lamanya waktu tunggu pemeriksaan, 2 dari 10 pasien tidak puas terhadap ruang pemeriksaan, 1 dari 10 pasien tidak puas tentang sikap petugas saat melakukan pemeriksaan, 1 dari 10 pasien tidak puas tentang keramahan petugas radiologi, 1 dari 10 pasien tidak puas dengan kesopanan petugas saat pasien datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan untuk mengetahui faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian ini sebesar 50 responden. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Responden. Data dianalisis menggunakan korelasi jenjang *spearman*, dengan kriteria pengambilan keputusan adalah  $p\text{-value} > 0.05$  Ha ditolak yang artinya tidak ada hubungan, dan  $p\text{-value} < 0.05$  Ha diterima yang artinya ada hubungan, sehingga di dapatkan hasil dan kemudian dijadikan pembahasan yang akan ditarik kesimpulan dan saran.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan dengan hasil yaitu ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien  $p\text{-value} 0.002 < 0.05$  dengan angka korelasi 0.419, ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien  $p\text{-value} 0.009 < 0.05$  dengan angka korelasi 0.367, tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien  $p\text{-value} 0.345 > 0.05$  dengan angka korelasi 0.136, ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien  $p\text{-value} 0.002 < 0.05$  dengan angka korelasi 0.421, dan ada hubungan antara berwujud dengan kepuasan pasien  $p\text{-value} 0.514 > 0.05$  dengan angka korelasi 0.094.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN RADIOLOGY DEPARTMENT OF BENDAN HOSPITAL PEKALONGAN**

Marichatul Jannah, Daniel Manurung, Debora Miranti  
*Dosen Prodi DIII Teknik Rontgen Stikes Widya Husada*

### **ABSTRACT**

Healthcare quality is pointed at a level of perfection appearance of healthcare services that can satisfy a users. Based on a preliminary study of the results of the questionnaire to 10 patients at the Hospital Radiology Bendan Pekalongan found the results of 7 of the 10 patients were not satisfied about the waiting time of examination, 2 of 10 patients are not satisfied with the condition of examination room, 1 of 10 patients were not satisfied about the attitude of officers, 1 of 10 patients were not satisfied about the friendliness of radiology officer, 1 of 10 patients are not satisfied with courtesy officers. The aims of this study is to determine the relationship between Service Quality and Patient Satisfaction; to determine the dominant factor associated with patient satisfaction at radiology department of Bendan hospital Pekalongan.

The method of this study is quantitative with cross sectional approach. The respondent of this study is 50 patient. This research was conducted by distributing questionnaires to Respondents. Data were analyzed using Spearman correlation methode.

The results of the study showed that there is a relationship between service quality and patient satisfaction in radiology department of Bendan hospital Pekalongan with the reliability p-value of  $0.002 > 0.05$  and the correlation number is 0.419, responsiveness p-value of  $0.009 < 0.05$  and the correlation number is 0.367, assurance p-value of  $0.345 > 0.05$  and the correlation number is 0.136, empathy p-value of  $0.002 < 0.05$  with the correlation number is 0.421, and tangible p-value of  $0.514 > 0.05$  with the correlation number is 0.094.

**Keywords :** Patient Satisfaction, Quality Service, Healthcare Service

## PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat (Muninjaya, 2013). Menurut undang – undang kesehatan No.36 Tahun 2009 Bab VI, Bagian pertama pasal 46 dan 47 antara lain menyebutkan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi – tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit harus mengantisipasi dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu bersaing. Salah satu komponen yang harus disediakan adalah sarana prasarana yang canggih sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga dapat memperluas jangkauan pelayanan rumah sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata – rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Untuk lebih meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan, diperlukan beberapa faktor pendukung salah satunya adalah pasien, dikarenakan kualitas pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien (Azwar, 1996).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan (Muninjaya, 2013). Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (Kotler, 2012). Suatu rumah sakit dikatakan bermutu apabila pelayanan yang ditawarkan tersebut dapat memuaskan pasien.

Semakin banyaknya penyedia jasa pelayanan kesehatan dan semakin ketatnya persaingan, pelanggan semakin selektif dalam memilih tempat pelayanan kesehatan. Hal tersebut menyebabkan Instalasi Radiologi RSUD Benda kota Pekalongan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya-upaya untuk memuaskan kebutuhan pasien ini dilakukan dengan berbagai cara, agar pasien terpuaskan dan selanjutnya akan melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pasien. Menurut Parasuraman, dkk (2012) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama *servqual*, kelima dimensi itu adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), berwujud (*tangible*) (Kotler, 2012).

Berdasarkan data atau dokumen medis yang ada di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan jumlah pasien yang datang setiap harinya berkisar 20-30 orang. Dari jumlah tersebut terdiri dari pemeriksaan konvensional, USG dan CT-Scan. Berdasarkan catatan laporan di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan di dapat jumlah kunjungan pasien pada tiga bulan terakhir, pada bulan Agustus berjumlah 775 pasien, pada bulan September 660 pasien, dan pada bulan Oktober 713 pasien, dari data yang penulis dapatkan rata-rata pasien yang berkunjung selama tiga bulan terakhir adalah berjumlah 716 pasien. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam tiga bulan terakhir mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pasien, kemudian penulis melakukan studi pendahuluan terhadap hasil kuesioner dengan 10 pasien pada tanggal 3 November 2014 di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan untuk mengetahui penyebab terjadinya peningkatan dan penurunan jumlah pasien di tiga bulan terakhir, 7 dari 10 pasien tidak puas mengenai lamanya waktu tunggu pemeriksaan, 2 dari 10 pasien tidak puas terhadap ruang pemeriksaan, 1 dari 10 pasien tidak puas tentang sikap petugas saat melakukan pemeriksaan, 1 dari 10 pasien tidak puas tentang keramahan petugas radiologi, 1 dari 10 pasien lagi tidak puas dengan kesopanan petugas saat pasien datang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat

Kepuasan Pasien dan untuk mengetahui faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Lokasi pengambilan data di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan pada bulan April 2015. Sampel dalam penelitian ini sebesar 50 responden dengan populasi semua pasien yang melakukan pemeriksaan Radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan

kuesioner kepada Responden. Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dilakukan pengolahan data.

Pengolahan data dilakukan dengan cara editing terhadap kuesioner yang telah diisi oleh responden, koding, tabulasi, dan memasukan data ke dalam komputer untuk dilakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 19. Data dianalisis menggunakan korelasi jenjang *spearman*, dengan kriteria pengambilan keputusan adalah  $p\text{-value} > 0.05$  Ha ditolak yang artinya tidak ada hubungan, dan  $p\text{-value} < 0.05$  Ha diterima yang artinya ada hubungan, sehingga di dapatkan hasil dan kemudian dijadikan pembahasan yang akan ditarik kesimpulan dan saran.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner dengan 50 responden di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan, penulis mendapatkan hasil penelitian sebagai berikut

Tabel 1 Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pasien

| No | Indikator                    | Nilai r | Sig   | Hasil       |
|----|------------------------------|---------|-------|-------------|
| 1  | Keandalan*Kepuasan Pasien    | 0.419   | 0.002 | Ha Diterima |
| 2  | Daya Tanggap*Kepuasan Pasien | 0.367   | 0.009 | Ha Diterima |
| 3  | Jaminan*Kepuasan Pasien      | 0.136   | 0.345 | Ha Ditolak  |
| 4  | Empati*Kepuasan Pasien       | 0.421   | 0.002 | Ha Diterima |
| 5  | Berwujud*Kepuasan Pasien     | 0.094   | 0.514 | Ha Ditolak  |

Tabel 2 Rentang Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2012)

| Rentang Koefisien Korelasi | Keterangan                 |
|----------------------------|----------------------------|
| 0.00-0.199                 | Hubungan sangat tidak erat |
| 0.20-0.399                 | Hubungan tidak erat        |
| 0.40-0.599                 | Hubungan yang cukup erat   |
| 0.60-0.799                 | Hubungan yang erat         |
| 0.80-1.000                 | Hubungan yang sangat erat  |

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tentang hubungan antara variabel Keandalan dengan Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan menunjukkan bahwa setelah dilakukan uji korelasi jenjang *spearman* diperoleh hasil  $p\text{-value}$   $0.002 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien. Adapun angka korelasinya adalah 0.419 yang menunjukan adanya hubungan yang cukup erat antara variabel keandalan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hufon (2008) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara variabel Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Surakarta. Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diungkapkan oleh Philip Kotler (2012) bahwa keandalan yang mencakup penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur yang tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat serta pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat.

Yang dilakukan oleh petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek Keandalan dapat dilakukan dengan cara mengikutsertakan petugas Radiologi dalam seminar yang berkenaan dengan Radiologi, serta diadakannya pelatihan *soft skills* di lingkungan Instalasi Radiologi RSUD Benda Kota Pekalongan Secara Berkala.

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Hubungan antara variabel Daya Tanggap dengan kepuasan pasien setelah dilakukan uji korelasi jenjang *spearman* diperoleh hasil p-value  $0.009 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan antara Daya Tanggap dengan kepuasan pasien. Adapun angka korelasinya adalah 0.367 yang menunjukkan adanya hubungan yang tidak erat antara variabel Daya Tanggap dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudian (2012) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang *signifikan* antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Menurut Sudian (2012) mayoritas pasien mempunyai sikap positif terhadap kepuasan pasien disebabkan oleh pasien yang menganggap bahwa tenaga kesehatan mempunyai rasa peduli terhadap kondisi pasien pada saat berobat sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek Daya Tanggap dapat dilakukan dengan cara mengikutsertakan petugas Radiologi dalam seminar yang berkenaan dengan Radiologi, serta diadakannya pelatihan *soft skills* di lingkungan Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan Secara Berkala.

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Hubungan antara variabel Jaminan dengan kepuasan pasien setelah dilakukan uji korelasi jenjang *spearman* diperoleh hasil p-value  $0.345 > 0,05$  atau  $H_0$  diterima artinya tidak ada hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien. Adapun angka korelasinya adalah 0.136 yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang sangat erat antara variabel Jaminan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hufon (2008) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Surakarta. Menurut asumsi penulis bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tugasnya, serta rasa aman yang diberikan petugas terhadap pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan tidak berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Hal terpenting yang memberikan dampak terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota

Pekalongan yaitu pasien diberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit.

4. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang hubungan antara variabel Empati dengan kepuasan pasien setelah dilakukan uji korelasi jenjang *spearman* diperoleh hasil p-value  $0.002 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien. Adapun angka korelasinya adalah 0.421 yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup erat antara variabel Empati dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudian (2012) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diungkapkan oleh Kotler (2012) bahwa perhatian secara khusus kepada pasien, keluarga pasien, dan pelayanan tanpa membedakan status sosial yang diberikan petugas kepada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek Empati dapat dilakukan dengan cara mengikutsertakan petugas Radiologi dalam seminar yang berkenaan dengan Radiologi, serta seringnya diadakannya pelatihan *soft skills* di lingkungan Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan Secara Berkala.

5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang hubungan Hubungan antara variabel Berwujud dengan kepuasan pasien setelah dilakukan uji korelasi jenjang *spearman* diperoleh hasil p-value  $0.514 > 0,05$  atau  $H_0$  diterima artinya tidak ada hubungan antara Berwujud dengan kepuasan pasien. Adapun angka korelasinya adalah 0.094 yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang sangat erat antara variabel Berwujud dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hufon (2008) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara variabel Berwujud (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Surakarta. Menurut asumsi penulis bahwa kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan, kesiapan, kebersihan alat-alat yang dipakai, serta kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan tidak berdampak pada tingkat kepuasan pasien, yang terpenting

menurut pasien yaitu pasien bisa diberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, pasien tidak memperdulikan tentang kebersihan ruangan, kebersihan alat, dan penampilan petugas.

Faktor paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan yaitu pada variabel Empati. Hal ini dapat dilihat pada hasil penelitian yang telah dilakukan pengujian menggunakan uji korelasi jenjang *Spearman* oleh penulis dengan hasil  $p\text{-value } 0.002 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien. Adapun angka korelasinya adalah 0.421 yang menunjukkan ada hubungan yang cukup erat antara variabel Empati dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi penulis bahwa variabel empati yang berupa perhatian khusus kepada pasien, keluarga pasien, dan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan belum sepenuhnya dilaksanakan, petugas masih membedakan status sosial pasien, contohnya petugas lebih sering mendahulukan pasien yang dari dalam rumah sakit seperti perawat atau pegawai Rumah Sakit dari pada pasien yang datang dari luar Rumah Sakit, padahal urutan pemeriksaannya lebih dulu pasien yang dari luar daripada pasien yang dari dalam Rumah Sakit. Seharusnya petugas harus melaksanakan pemeriksaan sesuai urutan pasien tanpa membedakan pasien satu dengan yang lain, sehingga pasien akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

- a. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
  1. Adanya hubungan yang cukup erat antara Kualitas Pelayanan yaitu pada variabel Keandalan, Daya Tanggap, dan Empati dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan.
  2. Tidak adanya hubungan yang sangat erat antara Kualitas Pelayanan yaitu pada variabel Jaminan dan Berwujud dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan.
- b. Faktor Paling Dominan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

Faktor Dominan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan adalah pada variabel empati.

## SARAN

Meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek Keandalan, Daya Tanggap, dan Empati dengan cara mengikutsertakan petugas Radiologi dalam seminar yang berkenaan dengan Radiologi, serta meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek Daya Tanggap dan Empati dengan cara diadakannya pelatihan *soft skills* di lingkungan Instalasi Radiologi RSUD Bendan Kota Pekalongan secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia 1999.
- Hufron, Agus. 2006. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta*. Karya Tulis Ilmiah.
- Jannah, Marichatul. 2012. *Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang*.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Manajemen*. New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Muninjaya, Gde. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sudian. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, cv.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 Bab VI bagian Pertama Pasal 46 dan 47.
- Undang-undang Kependudukan No. 52 Tahun 2009.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol 1. Suabaya : Airlangga University Press.