

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS

Heru Listiono¹ Irdan²

heru.blgt@gmail.com

Fakultas Kesehatan Universitas Kader Bangsa Palembang¹²

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanent menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis dan pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. **Tujuan:** untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas. **Metode:** penelitian ini menggunakan survei analitik dengan desain penelitian cross sectional untuk melihat hubungan sesaat antara variabel independen dan dependen dengan tehnik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling atau pengambilan sampel yang secara kebetulan ada di lapangan, diperoleh sampel berjumlah 96 orang. **Hasil:** setelah di seleksi dengan variabel independent lainnya tetap mempunyai hubungan yang bermakna secara statistic, dimana: OR : 3,066 (95 % CI : 1,262-7,451) p = 0,013, memberikan interpretasi bahwa pasien yang menyatakan ketanggapannya kurang baik mempunyai kecenderungan 3,066 kali untuk merasa tidak puas dengan pelayanan di bandingkan dengan pasien yang menyatakan ketanggapannya baik, setelah diseleksi dengan variabel empati. **Saran:** Perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien terutama pada aspek ketanggapan dan empati petugas, guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Kepuasan Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

Background: Puskesmas is an organization in which there are professional medical personnel and permanent health facilities that provide health services, ongoing care, diagnosis and treatment of diseases suffered by patients. Objective: To determine the factors associated with inpatient satisfaction at the Puskesmas. Methods: This study used an analytical survey with a cross sectional study design to see the instantaneous relationship between the independent and dependent variables. The sampling technique used was accidental sampling or accidental sampling in the field, with a sample size of 95 people. Result: after being selected with other independent variables, it still has a statistically significant relationship, where: OR: 3.066 (95% CI: 1.262-7.451) p = 0.013, giving an interpretation that patients who stated their response were not good had a tendency of 3.066 times to feel they were not. satisfied with the service compared with patients who expressed good response, after being selected with the empathy variable. Suggestion: It is necessary to improve the quality of service to patients, especially in the aspect of responsiveness and empathy of officers in order to increase patient satisfaction with health services.

Key words : Inpatient Satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanent menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis dan pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Azwar, 2006).

Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien.

Berdasarkan hasil survei mengenai indeks kepuasan pasien khususnya di rawat jalan yang dilakukan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2014 di peroleh bahwa nilai indeks kepuasan pasien di Puskesmas Cempaka Kabupaten OKU Timur adalah sebesar 3,90, nilai Indeks Kepuasan pelanggan ini masih dalam kategori baik

namun masih terdapat cukup ruang untuk meningkatkannya hingga sangat baik yaitu mencapai nilai 4,5 – 5.

Kemudian berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan peneliti kepada 33 pasien di peroleh tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cempaka Kabupaten OKU Timur adalah 65 % menyatakan tidak puas. Selain dai itu atas dasar wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa orang pasien menyebutkan adanya keluhan masih lambatnya bantuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisan tesis ini dengan judul "Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas".

HASIL PENELITIAN

ANALISA UNIVARIAT

Analisa univariat bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel yang diteliti baik dependen maupun independen (Supardi, 2013). Variabel independent jarak tempat tinggal Dan Pengetahuan Masyarakat Sedangkan variable dependen adalah Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.

Tabel 1
Proporsi Faktor Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Faktor Empati, Kepuasan Pasien

Variabel	Jumlah	Presentase
Faktor Bukti Langsung		
Kurang Baik	52	54.2
Baik	44	45.8
Keandalan		
Kurang Baik	49	51.0
Baik	47	49.0
Ketanggapan		
Kurang baik	58	60.4
Baik	38	39.6
Jaminan		
Kurang baik	56	58.3
Baik	40	41.7
Empati		
Kurang baik	50	52.1
Baik	46	47.9
Kepuasan Pasien		
Tidak puas	50	52.1
Puas	46	47.9
Jumlah	96	100

Berdasarkan hasil analisa univariat diperoleh bahwa, responden yang menyatakan bukti langsungnya kurang baik terdapat lebih banyak yaitu 52 orang (54,2 %), responden yang menyatakan keandalannya kurang baik terdapat lebih banyak yaitu 49 orang (51,0 %), responden yang menyatakan ketanggapannya kurang baik terdapat lebih banyak yaitu 58 orang (60,4 %), bahwa responden yang menyatakan jaminannya kurang baik terdapat lebih banyak yaitu 56 orang (58,3 %), responden yang menyatakan empatinya kurang baik terdapat lebih banyak yaitu 50 orang (52,1 %), responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan terdapat lebih banyak yaitu 50 orang (52,1 %).

ANALISA BIVARIAT

Analisa bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (Faktor bukti langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Faktor Empati) dan dependen (Kepuasan pasien) yang

terjadi memang bermakna secara statistik atau hanya terjadi secara kebetulan.

Tabel 2
 Hubungan Faktor Bukti Langsung, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Faktor Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Bukti Langsung							
Kurang baik	33	63.5	19	36.5	52	100	0,026
Baik	17	38.6	27	61.4	44	100	
Kehandalan							
Kurang baik	33	67.3	16	32.7	49	100	0,004
Baik	17	36.2	30	63.8	47	100	
Ketanggapan							
Kurang baik	37	63.8	21	36.2	58	100	0,009
Baik	13	34.2	25	65.8	38	100	
Jaminan							
Kurang baik	37	66.1	19	33.9	56	56	0,002
Baik	13	32.5	27	67.5	40	40	
Total	50		46		96		

Hasil analisis hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 33 orang (63,5 %) yang merasa tidak puas, Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,026, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 33 orang (67,3 %) yang merasa tidak puas dan 16 orang (32,7 %) yang merasa puas. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,004, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 37 orang (63,8 %) yang merasa tidak puas dan 21 orang (36,2 %) yang merasa puas. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,009, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 37 orang (66,1 %) yang merasa tidak puas. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,002, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 33 orang (66,0 %) yang merasa tidak puas. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,008, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien.

ANALISA MULTIVARIAT

Pemilihan variabel kandidat yang masuk dalam analisis multivariat

dilakukan melalui analisis bivariat. Hasil uji bivariat yang mempunyai nilai $p \leq 0,25$ maka variabel tersebut dapat masuk ke dalam model multivariate, sedangkan variabel yang mempunyai nilai $p > 0,25$ tidak di ikutsertakan dalam analisis multivariat. Dalam penelitian ini ada 5 variabel independent yang masuk dalam analisis multivariate yaitu, variabel bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati seperti pada tabel berikut:

Tabel 3 Variabel Kandidat Multivariat

No	Faktor berpengaruh	Log-Likelihood	G	P Value
1	Bukti Langsung	126,975	5,942	0,015
2	Kehandalan	123,419	9,499	0,002
3	Ketanggapan	124,758	8,160	0,004
4	Jaminan	122,189	10,728	0,001
5	Empati	124,706	8,211	0,004

Pembuatan Model Faktor Penentu Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis regresi logistic pada model 4 atau model akhir (fit model) didapat 2 variabel yang bermakna secara statistic hubunganya dengan kepuasan pasien. Kedua variabel tersebut adalah variabel ketanggapan dan empati. Kemudian untuk mengetahui variabel mana yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada nilai Exp (B). Dari model 4 ternyata

variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel ketanggapan dan bila di lakukan urutan adalah sebagai berikut : Ketanggapan OR : 3,066 (95 % CI : 1,262-7,451) $p = 0,013$, Empati OR: 3,004 (95 % CI : 1,263 – 7,145) $p=0,013$.

Tabel 4
Model akhir antara 2 Variabel Independent dengan Kepuasan Pasien

Variabel	B	P Wald	OR	95 % CI
Ketanggapan	1,120	0,013	3,066	1,262-7,451
Empati	1,100	0,013	3,004	1,263-7,145
Constant	-3,279	0,038	0,038	

Uji Interaksi antar Variabel Independen

Dari uji interaksi diatas, terlihat adanya interaksi antara ketanggapan dan empati (p-valu : 0,000). Keadaan semacam ini memberikan petunjuk bahwa hubungan

ketanggapan dengan kepuasan pasien memberikan efek yang berbeda untuk mereka yang menyatakan empatinya kurang baik dengan yang menyatakan empatinya baik.

Tabel 5
Uji Interaksi antara Beban Kerja dan Pengetahuan terhadap Kepuasan Pasien

INTERAKSI	-2 Loglikelihood	G	P value
Tanggap* Empati	120,158	12,760	0,000

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 33 orang (63,5 %) yang merasa tidak puas dan 19 orang (36,5 %) yang merasa puas dari sejumlah 52 orang pasien yang menyatakan bukti langsungnya kurang baik. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,026, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien. Dari analisis di peroleh pula nilai OR: 2,759 artinya pasien yang menyatakan bukti

langsungnya kurang baik mempunyai kecenderungan 2,759 kali untuk merasa tidak puas dengan pelayanan di bandingkan dengan pasien yang menyatakan bukti langsungnya baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh Pasuraman : 2002 yang menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi tangible (bukti langsung) yaitu dimensi mutu yang dapat dirasakan seperti sarana fisik, peralatan dan penampilan petugas. Kemudian dari analisa dan pengamatan peneliti dari segi mutu pelayanan bukti langsung dapat disebutkan bahwa kondisi ruangan cukup bersih dan rapi khususnya bagian ruang manajemen

dan administrasi tetapi bagian ruang perawatan khususnya rawat jalan masih ada beberapa letak posisi peralatan yang belum tertata rapi dikarenakan ada beberapa ruangan perawatan yang belum terpakai.

Hubungan Faktor Keandalan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 33 orang (67,3 %) yang merasa tidak puas dan 16 orang (32,7 %) yang merasa puas dari sejumlah 49 orang pasien yang menyatakan keandalannya kurang baik. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,004, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien. Dari analisis di peroleh pula nilai OR: 3,640 artinya pasien yang menyatakan keandalannya kurang baik mempunyai kecenderungan 3,640 kali untuk merasa tidak puas dengan pelayanan di bandingkan dengan pasien yang menyatakan keandalannya baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pasuraman, 2002 dimana Mutu pelayanan dimensi Reliability (keandalan) yaitu kemampuan dari petugas untuk memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan konsisten.

Kemudian dari analisa dan pengamatan peneliti dari segi mutu pelayanan keandalan dapat disebutkan bahwa masih belum adanya kejelasan mengenai jadwal kunjungan dokter, hal ini dikarenakan adanya tumburan jadwal dokter antara praktek dirumah dengan jadwal di rumah sakit, kemudian prosedur penerimaan pasien juga masih belum memiliki prosedur tetap yang baku yang mengakibatkan prosedur berubah ubah, dan hal ini akan menyebabkan pasien kebingungan.

Hubungan Faktor Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 37 orang (63,8 %) yang merasa tidak puas dan 21 orang (36,2 %) yang merasa puas dari sejumlah 58 orang pasien yang menyatakan ketanggapannya kurang baik. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,009, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien. Dari analisis di peroleh pula nilai OR : 3,388 artinya pasien yang menyatakan ketanggapannya kurang baik mempunyai kecenderungan 3,388 kali untuk merasa tidak puas dengan pelayanan di bandingkan dengan pasien yang menyatakan ketanggapannya baik.

Mutu pelayanan dimensi Responsiveness (ketanggapan) yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Kemudian dari analisa dan pengamatan peneliti dari segi mutu pelayanan ketanggapan dapat disebutkan bahwa kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien cukup bagus tetapi karena kurang jelasnya jadwal dokter yang mengakibatkan kunjungan dokter kurang tepat waktu.

Hubungan Faktor Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 37 orang (66,1 %) yang merasa tidak puas dan 19 orang (33,9 %) yang merasa puas dari sejumlah 56 orang pasien yang menyatakan jaminannya kurang baik. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,002, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Dari analisis di peroleh pula nilai OR : 4,045 artinya pasien yang menyatakan jaminannya kurang baik mempunyai kecenderungan 4,045 kali untuk merasa tidak puas dengan

pelayanan di bandingkan dengan pasien yang menyatakan jaminannya baik.

Mutu pelayanan dimensi Assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang di miliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Yang termasuk dalam Assurance yaitu pelayanan yang sopan dan ramah, keterampilan para dokter, perawat dan petugas lain dalam bekerja serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (Pasuraman, 2002).

Kemudian dari analisa dan pengamatan peneliti dari segi mutu pelayanan jaminan dapat disebutkan bahwa pengetahuan petugas dokter dan perawat cukup bagus, memiliki kesopanan yang bagus dan selalu yakin dalam memberikan tindakan perawatan dan pengobatan kepada pasien.

Hubungan Faktor Empati dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di peroleh bahwa ada sebanyak 33 orang (66,0 %) yang merasa tidak puas dan 17 orang (34,0 %) yang merasa puas dari sejumlah 50 orang pasien yang menyatakan empatinya kurang baik. Hasil Uji statistic di peroleh nilai p value = 0,008, maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik pada alpa 5% ada hubungan yang signifikan

antara empati dengan kepuasan pasien. Dari analisis di peroleh pula nilai OR : 3,311 artinya pasien yang menyatakan empatinya kurang baik mempunyai kecenderungan 3,311 kali untuk merasa tidak puas dengan pelayanan di bandingkan dengan pasien yang menyatakan empatinya baik.

Mutu pelayanan dimensi Emphaty (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.

Kemudian dari analisa dan pengamatan peneliti dari segi mutu pelayanan empati dapat disebutkan bahwa dalam melakukan hubungan dengan pasien cukup baik, komunikasi yang di sampaikan juga cukup baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien juga cukup memuaskan.

SIMPULAN

1. Ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien
2. Ada hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien
3. Ada hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien
4. Ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien
5. Ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien

6. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel ketanggapan. Variabel ketanggapan bersama – sama (Simultan) dengan variabel empati mempengaruhi kepuasan pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan ijin kegiatan penelitian ini sehingga dapat menghasilkan Publikasi pada jurnal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. Y, 2000 *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI-Pers.Jakarta
- Azwar.A, 2006 *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, 2006
- Agung, AM., Lilik,2007, *Dari Budaya Perusahaan Ke Budaya Kerja, dalam buku Corporate Culture, Chalenge to Excelence*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta
- Arikunto, S, 2005, *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh, PT Rineka Cipta, Jakarta
- , 2008, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Arimurti, Dhinta, 2006, *Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Pada PT Telekomunikasi Indonesia*, Tesis, Universitas Widyatama, Bandung
- Azwar,A, 2007, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Edisi Kedua,

- Cetakan X, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Bratakusumah,D,S, 2002, *Kajian Manajemen Strategik*, Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat II, Lembaga Adiministrasi negara, Jakarta
- Bungin, B, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Airlangga University Press, Surabaya
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Jambi 2009
Laporan Hasil Survei Pelayanan Kesehatan RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe batang Hari Jambi
- Departemen Kesehatan RI No 34. 2006
Undang –Undang Kesehatan.Jakarta
- Damanik, F,M, 2007, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Berprestasi Perawat Di rumah sakit Umum daerah Pematang Siantar*, Tesis, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Departemen Kesehatan, RI, 1997, *Buku Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Indonesia*, Dirjen Pelayanan Medik, Jakarta
- Fandy.T, 2000 *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Andy Opset, Jogjakarta
- Gibson,J.L,1997, *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*, Edisis Kelima, Penerbit erlangga, Jakarta
- Hanafi,S,M, 2006, *Budaya Kerja Perbankan, Jalan Lurus Menuju Integritas*, Pustaka LP3ES Jakarta
- Hastono, 2001, *Pengantar Analisis Data*, FKM Universitas Indonesia
- Hafizurahman. 2001 *Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit*, Majalah Kedokteran Indonesia
- Hastono.2001 *Modul Analisa Data*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia Jakarta.
- Ilyas, Y, 1999, *Kinerja Teori, Penilaian dan Penelitian*, FKM –UI Jakarta
- Indrawijaya, A,I, 2000, *Prilaku Organisasi*, Sinar Baru Algensindo, Jakarta
- Irawan, 2002, *Sepuluh prinsip Kepuasan Pelanggan*.PT.Elekmedia Komputindo, Jakarta
- Jacobalis. S 2008 *Menjaga Mutu Pelayanan umah Sakit*, Jakarta
- Kotler.P 2007 *Manajemen Pemasaran*.PT Prenhalindo, Jakarta, 2007
- Kamil, A, 2012, *Perspektif Pemberantasan Kejahatan Tindak Pidana Narkoba*, Jakarta.
- Kusmono,H,T, 2005, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap motivasi dan Kepuasan Kerja Serta kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengelolaan kayu Skala Menengah di Jawa Timur*, Jurnal Manajemen Kewirausahaan.
- Makmuri, 2003, *Prilaku Organisasi*, Rineka Cipta Jakarta
- Mukti, Ali Ghufron, 2007, *Strategi terkini Peningkatan Mutu pelayanan Kesehatan, Konsep dan Implementasi*, PT Karya Husada Mukti, Yogyakarta
- Muninjaya, A, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta

- Ndraha,T, 2003, *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta
- Notoadmodjo.S 2008 *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta Jakarta
-, 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta. Jakarta
-, 2008. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Rineka Cipta. Jakarta
-, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta. Jakarta
- Pasuraman, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Jogjakarta
- Sabri.L, 2006, *Statistik Kesehatan*, Rineka Cipta Jakarta
- Sambas, 2008, *Pengaruh Kompetensi Profesional, Iklim Kerja Terhadap Kinerja Staf Di Unit Penunjang Medik Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan*, Tesis, Universitas Sumatera Utara.
- Sastroasmoro, 2003, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Sarwono, 2002, *Psikologi Remaja*, Rineka Cipta, Jakarta
- Syahrudin, 2009, *Mari Bersatu Memberantas Bahaya Penyalahgunaan Narkoba (NAZA)*
- Soeroso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah sakit, Suatu Pendekatan Sistem*, Penerbit, EGC, Jakarta
- Soetjipto,BW, 2006, *Dinamika Perubahan PT Perkebunan Busantara III (Persero)* Lembaga Manajemen fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia Jakarta
- Suprapno, 2011, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Puskesmas di OKU Timur Sumatera Selatan Tahun 2011*
- Silalahi.B 2009 *Prinsip Manajemen Rumah Sakit*, LPMI Jakarta
- Suprpto J,2007 *Pengukuran ingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007
- Wijono D, 2002, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*, Airlangga university Press, Surabaya