

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS JULIANA BOGOR

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND WORK COMMITMENT TO PATIENT SATISFACTION AT JULIANA BOGOR HOSPITAL

Suryakerta

Email: Suryakerta@asmkencana.ac.id

ABSTRAK

Masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien Pada RS Juliana Bogor, yang diduga dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan komitmen kerja pegawai. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan komitmen kerja terhadap kepuasan pasien pada RS Juliana Bogor, baik secara simultan maupun parsial. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, komitmen kerja dan kepuasan pasien Pada RS Juliana Bogor, serta pengaruh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Responden dalam penelitian ini sebanyak 90 orang. Data dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data tersebut didapatkan dari jawaban responden terhadap kuesioner yang penulis sebar. Hasil analisa data yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan komitmen kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pegawai RS Juliana Bogor. Kepuasan sebesar 76,50% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan dan komitmen kerja pegawai dan sisanya sebesar 23,50% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Effect of Service Quality and Work Commitment on Patient Satisfaction in Juliana Bogor Hospital. The main problem that will be studied in this study is patient satisfaction in Bogor Juliana Hospital, which is allegedly influenced by factors of service quality and employee work commitment. How big is the influence of service quality and work commitment to patient satisfaction in Bogor Juliana Hospital, both simultaneously and partially. The aim of the writer to do this research is to find out and analyze the quality of service, work commitment and patient satisfaction in Juliana Bogor Hospital, as well as the influence of both independent variables on dependent variables both simultaneously and partially. The method used in this study is a method with descriptive and verification approaches. Respondents in this study were 90 people. The data in this study are primary data, where the data is obtained from the respondents' answers to the questionnaires that the authors distribute. The results of the data analysis that the author has done, then obtained the results that there is a significant effect of service quality and work commitment both simultaneously and partially on employee satisfaction in Juliana Bogor Hospital. Satisfaction of 76.50% of patient satisfaction can be explained by the quality of service and work commitment of employees and the remaining 23.50% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Work Commitment, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang begitu penting dalam kehidupan, tak heran jika rumah sakit merupakan salah satu aspek pembangunan yang mendapat perhatian dari masyarakat. Rumah sakit mempunyai peran dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dengan kemampuan fasilitas dan pelayanan yang ada harus mampu memenuhi kebutuhan pasien.

Rumah Sakit (RS) Juliana Bogor adalah bagian tidak terpisahkan dari pertumbuhan rumah sakit di Indonesia yang terletak di Kota Bogor, merupakan satu dari sekian layanan kesehatan milik swasta. Dalam kegiatannya rumah sakit memiliki unit-unit atau departemen-departemen yang masing-masing memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan operasionalnya, dan dirangkum ke dalam bentuk struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan gambaran tentang siklus kegiatan dan jabatan yang berhubungan dengan tanggung jawab dan wewenang dari setiap bagiannya, dalam struktur organisasi rumah sakit ada bagian bagian yang terkait antara manajemen dan karyawan perusahaan yang bersangkutan.

Dalam melayani pasien tentu dibutuhkan keahlian dan pengalaman yang cukup agar pasien merasa puas dan merasa terlayani dengan baik. Untuk melayani pasien dengan baik, dibutuhkan produktivitas kerja karyawan yang benar-benar baik dan mumpuni. Produktivitas kerja karyawan akan terlihat dari bagaimana dia mampu melayani pasien sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan mengutamakan kepuasan orang yang dilayaninya. Berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien terlihat puas atau tidaknya pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Karena kepuasan pasien tergantung dari bagaimana pihak rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, baik itu dari segi keramahan pegawai, ketepatan pelayanan, disiplin pegawai dalam bekerja, komitmen pegawai dalam bekerja dan segala macamnya.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa (dalam hal ini jasa kesehatan) yang diterima dan yang diharapkan”.

(Rambat Lupioadi, 2010). Bagi pihak rumah sakit, konsep kepuasan/ketidakpuasan pasien dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi bagian mana yang membutuhkan tindakan pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi pasien. Bagi pasien, konsep kepuasan bermanfaat dalam memberikan informasi lebih lanjut tentang seberapa puas atau tidak pasien lain terhadap jasa kesehatan tersebut. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan apa yang dirasakan oleh pasien itu sendiri. Baik itu dari segi pelayanan yang diberikan, dari segi produk atau jasa yang diberikan maupun dari hasil kerja yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan pengamatan penulis pada RS Juliana Bogor, kebanyakan pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit. Tidak pusanya pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit disebabkan oleh banyak faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dari dalam baik itu berupa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, komitmen pihak rumah sakit, budaya kerja, disiplin pegawai dalam bekerja, kemampuan pegawai dalam rangka memberikan informasi dan lain sebagainya. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang terlihat dari luar, yaitu seperti lingkungan kerja yang tidak memadai, sarana dan prasarana yang tidak lengkap dan masih banyak lagi faktor-faktor lainnya yang membuat masyarakat tidak puas dengan apa yang telah mereka terima. Salah faktor yang penulis duga sangat dominan mempengaruhi tidak pusanya pasien adalah masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan prima yang diberikan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut **Wickof** dalam **Supriyatmini, (2005),**” kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Selain faktor kulaitas pelayanan, faktor lain yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah masalah komitmen kerja karyawan rumah sakit. Karyawan rumah sakit belum sepenuhnya memahami komitmen dalam bekerja.

Komitmen kerja mengandung pengertian sebagai suatu hal yang lebih baik dari sekedar kesetiaan yang pasif melainkan menyiratkan hubungan pegawai dengan perusahaan secara aktif. Karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasinya. Menurut **Porter & Mowday (dalam Miner, 2012)** komitmen kerja karyawan rumah sakit merupakan suatu kekuatan dalam diri individu untuk mengidentifikasi keterlibatan dirinya terhadap suatu organisasi. Komitmen kerja karyawan rumah sakit ditandai dengan tiga hal, yaitu penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi, kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Tanpa adanya komitmen organisasi yang kuat dalam diri individu, tidak akan mungkin suatu organisasi dapat berjalan dengan maksimal. Berdasarkan hal tersebut diatas yang perlu mendapat perhatian agar pelayanan kepada pasien dapat memenuhi harapan. Seperti lembaga-lembaga penyedia layanan lain, maka pihak RS Juliana Bogor seharusnya juga mampu memberikan pelayanan prima pada para pasiennya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Dalam hal ini mencakup dari mulai siapa saja yang memiliki kualifikasi dan pantas untuk menempati posisi dalam perusahaan (*the man on the right place*). Manajemen sumber daya manusia memegang peranan yang sangat vital bagi terwujudnya tenaga kerja yang produktif, efektif, dan efisien. Mengikuti definisi dari **Peter F. Drucker ()**, *efektif* disini didefinisikan sebagai tenaga kerja yang mampu melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Setiap tenaga kerja tahu dan mampu memilih, menganalisa, serta melakukan apa yang seharusnya dilakukan dalam kaitannya dengan fungsinya di dalam

perusahaan dan kaitannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan *efisien* disini dimaksudkan sebagai tenaga kerja yang mampu melakukan sesuatu dengan benar (*doing things right*). Artinya, setelah tenaga kerja memahami dan mampu mengetahui apa yang semestinya dilakukan, namun juga tenaga kerja mampu melakukannya dengan benar. Berdasarkan konsep ini, maka kunci pokok manajemen sumber daya manusia adalah *how to find or get the best person, and how to maintain it*.

Fungsi MSDM terdiri menjadi 5 (lima) fungsi utama, yaitu; a) *Human Resource Planning*, b) *Personel Procurement*, c) *Personel Development*, d) *Personel Maintenance*, e) *Personel Utilization*. Adapun yang menjadi unsur dimensi terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari beberapa dimensi yaitu: a) *Kinerja Pegawai*, *Kompensasi*, *Kompetensi*, *Komitmen Pegawai*, *Kepemimpinan*.

Pelayanan

Pelayanan Umum adalah Usaha melayani kebutuhan orang lain (KKBI). Sedangkan menurut **Moeninr (2010:26-27)** bahwa Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan Umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum untuk menjadi warga atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan (**Saefullah, 1999:7**). **Waskito (2013:43)** mengatakan bahwa Pemberian jasa baik oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Prinsip – prinsip pelayanan terbagi menjadi 10 (sepuluh) bagian yaitu; Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi produk, Kelengkapan struktur dan infrastruktur, Keamanan, Tanggung jawab, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, dan Kenyamanan, (**Mahmudi, 2005:235**). Pelayanan umum harus diberikan berdasarkan standar tertentu yang merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan

publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan atau pengguna pelayanan yaitu masyarakat.

Barata (2004:14) mengatakan jenis layanan terdiri berbagai macam jenis yaitu; Pelayanan jasa, Pelayanan penyediaan dan distribusi barang, atau pelayanan ganda (jasa dan penyediaan barang).

Suatu barang atau jasa dipandang berkualitas baik jika barang atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang sesungguhnya dari masyarakat sesuai dengan kualitas yang terbaik. Oleh karena itu, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

Kualitas Pelayanan

Wyckot dalam **(Sugiarto, 2009:30)** menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan **(Budiono, 2013:67)**. Elthaitammy mengungkapkan bahwa *Service Exellent* atau pelayanan yang berkualitas merupakan suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan, yang didalamnya terdapat unsur-unsur pokok seperti; Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan **(Tjiptono, 2006:58)**.

Ukuran penilaian kualitas pelayanan adalah sesuai tidaknya antara harapan dan persepsi pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan yang menjadi persepsi masyarakat ini didasarkan pada tercapai tidaknya harapan masyarakat. Suatu mutu / kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Mutu atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan hasil yang diharapkan oleh pelanggan. Sedangkan kualitas disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan **(Sugiarto, 2009:39)**.

Dalam pelayanan rumah sakit maka tolak ukurnya adalah kepuasan pasien yang harus diprioritaskan bukan keinginan penyedia jasa **(Osborn dan Gaebler, 2006:191)**. Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi.

Masyarakat, pasien atau pengguna jasa dapat mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. **Agus Dwiyanto (2008:343-344)** menyatakan bahwa perwujudan kepuasan pasien/masyarakat dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Sikap Petugas, yaitu keramahan, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
2. Prosedur, yaitu birokrasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kesederhanaan dan jumlah persyaratan yang diperlukan tidak menyulitkan masyarakat
3. Waktu, yaitu proses ketepatan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak terlalu lama sehingga membuat masyarakat terpuaskan.
4. Fasilitas, yaitu berupa ruang tunggu, toilet dan ruang pelayanan yang memadai sehingga memberi kenyamanan kepada masyarakat.
5. Biaya Pelayanan, yaitu harga yang dibayarkan sesuai dengan nilai kewajaran yang di dapatkan sehingga tidak membebani masyarakat.

Gejala memburuknya kualitas pelayanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan tidak dapat dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara cepat dan tepat, dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati **(Tjiptono, 2006:153)**. Manfaat kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu; a) Hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, b) Loyalitas pelanggan, c) Promosi gratis (word of mouth), d) reputasi perusahaan menjadi baik, e) peningkatan profit/laba **(Tjiptono, 2006:78-79)**.

Standar Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, dimana rumah sakit sebagai sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan

kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Para ahli Standar adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang dipergunakan sebagai batas penerimaan

Komitmen Kerja Pegawai

Komitmen kerja pegawai terhadap organisasi merupakan suatu hubungan antara individu pegawai dengan organisasi kerja, dimana pegawai mempunyai keyakinan dan kepercayaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Ada berbagai macam definisi yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komitmen pegawai terhadap organisasi. **Steers & Porter (2007)** mendefinisikan komitmen organisasi sebagai *identification* (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), *job involvement* (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan *loyalty* (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. komitmen organisasi merupakan suatu kekuatan dalam diri individu untuk mengidentifikasi keterlibatan dirinya

Kepuasan Pasien

Pihak yang paling mampu mengungkapkan kepuasan atas produk, baik barang atau jasa hanyalah para masyarakatnya sendiri, karena merekalah yang mengkonsumsi atau membutuhkannya. Dalam menyelenggarakan pelayanan, baik kepada masyarakat internal ataupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pasien (*consumer satisfaction*). Pelanggan/masyarakat dan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia jasa (**Barata, 2004:12**). Pada prinsipnya, masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan,

minimal (**Clinical Practice Guideline, 1990 dalam Azwar, 1996**). Pelayanan kesehatan adalah suatu sistem lembaga, orang, teknologi dan sumber daya yang dirancang untuk meningkatkan status kesehatan suatu populasi, misalnya pencegahan, promosi, pengobatan dan sebagainya (**Adikoesoemo, 1997**).

terhadap suatu organisasi (**Miner, 2012**). **Meyer dan Allen (2007)** juga menyatakan bahwa pegawai yang memiliki komitmen organisasi akan bekerja dengan penuh dedikasi karena pegawai yang memiliki komitmen tinggi menganggap bahwa hal yang penting yang harus dicapai adalah pencapaian tugas dalam organisasi.

Menurut Steers (2013:67) komitmen pegawai terhadap organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu : identifikasi, keterlibatan dan loyalitas pegawai terhadap organisasi atau perusahaannya. Banyak penelitian yang dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan memperkuat komitmen organisasi pegawai dalam mencapai tujuan organisasi, diantaranya adalah penelitian **Mowday** (dalam **Greenberg & Baron, 2005**) mengelompokkan empat faktor besar yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu; 1) Karakteristik personal, 2) Karakteristik pekerjaan dan peran, 3) Karakteristik struktural organisasi, 4) Pengalaman kerja, 5) Dukungan Organisasi.

sebab tercapainya kepuasan pasien akan diperoleh apabila mutu pelayanan dapat diandalkan. **Irawan (2003:2)** menyatakan bahwa seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Atau, pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, mereka akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Penelitian mengenai Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*) telah banyak dilakukan diantaranya adalah **Walkie (1990)** mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan

emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. **Engel, et al (1990)** menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. **Tse dan Wilton (1988)** menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*dis confirmation*) yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sedangkan menurut **Yamir (2001:75)** mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnakegiatan atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 4 dimensi berikut, yaitu :

1. *Loyalty* : Loyalitas atau kesetiaan.
 - a. Membicarakan hal-hal positif kualitas jasa XYZ kepada orang lain.
 - b. Merekomendasikan jasa XYZ kepada orang lain.
 - c. Mendorong teman atau relasi bisnis untuk berbisnis dengan XYZ.

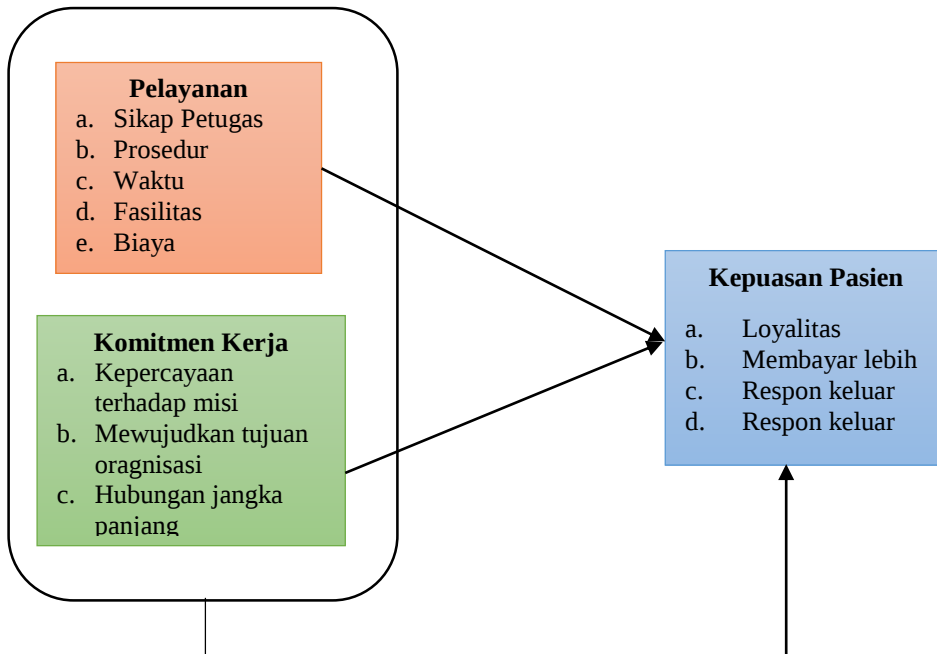
- d. Mempertimbangkan XYZ sebagai pilihan pertama dalam membeli atau menggunakan jasa.
 - e. Melakukan bisnis yang lebih banyak di waktu mendatang dengan XYZ.
2. *Pay More* : Membayar lebih.
 - a. Melanjutkan hubungan bisnis dengan XYZ.
 - b. Membayar dengan harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan harga yang diberikan oleh kompetitor karena manfaat lain yang diberikan oleh XYZ.
3. *External Responses* : Respon keluar.
 - a. Mengeluh kepada pelanggan/pengguna jasa lain jika mengalami pengalaman dengan XYZ.
 - b. Mengeluh/mengadukan kepada lembaga eksternal, misalnya kepada LBH, YLKI, media massa apabila mengalami masalah dengan pelayanan XYZ.
4. *Internal Responses* : Respon kedalam
 - a. Mengadu kepada pegawai XYZ jika mengalami pengalaman bermasalah dengan pelayanan XYZ.

Kerangka Pemikiran

Kepuasan pasien adalah bentuk nyata dari apa yang telah didapatkan dari pelayanan yang telah diberikan. Baik itu berupa produk barang maupun produk berupa jasa. Dalam hal kepuasan, masyarakat berhak atas apa yang telah mereka berikan. Dimana menurut **Goober (2005)** kualitas pelayanan merupakan bentuk sikap yang dirasakan oleh masyarakat terhadap apa yang telah mereka peroleh. Dalam hal ini Goober mendeskripsikan dimensi untuk kepuasan masyarakat dalam penelitian ini pasien adalah sebagai berikut ; a) Loyalitas dari pegawai terhadap pekerjaan, b) Bersedia membayar lebih terhadap pelayanan yang diberikan, c) Respon keluar terhadap pelayanan, d) respon kedalam. Kualitas pelayanan masyarakat faktor lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah komitmen kerja pegawai dalam suatu

organisasi. Komitmen kerja pegawai merupakan suatu bentuk kesadaran pegawai dalam organisasi untuk mampu menciptakan kondisi yang baik dalam organisasinya. Tingkat kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut dimana faktor penentunya adalah kepuasan kerja, karena kalau pegawai itu puas maka pegawai akan lebih tinggi komitmennya terhadap organisasi (**Mathis, 2006**). Dalam penelitian ini dimensi dari komitmen organisasi adalah : a) kepercayaan terhadap misi dan tujuan organisasi, b) keinginan mewujudkan tujuan organisasi, c) hubungan jangka panjang dengan organisasi.

Dari uraian tersebut, maka dapat dibuat suatu bentuk kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian :

Penelitian ini dilakukan di salah satu Rumah Sakit Swasta (RS Juliana) di Kota Bogor Jawa Barat,

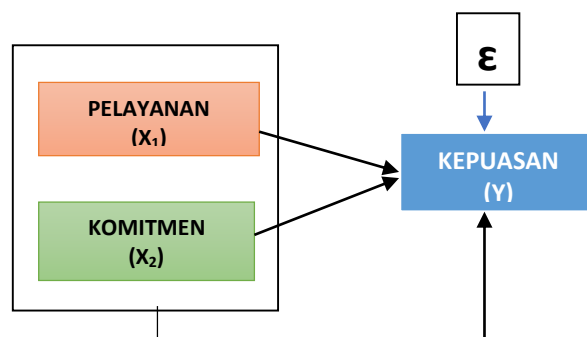
Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berbentuk angka. Sehingga dalam penelitian ini penulis mengolah data yang berupa angka. Dimana data yang penulis dapatkan merupakan data kualitatif yang penulis jadikan data kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah

metode deskriptif. Pengertian metode penelitian deskriptif yaitu: “Metode deskriptif adalah metode untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun atau mengklasifikasikan masalah, menganalisis, dan menginterpretasikannya.” (Surahmad, 2004).

Pada penelitian kali ini, karena terdapat 2 variabel independen dan 1 variabel dependen, maka analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda antara dua variabel bebas yaitu pelayanan (X_1) dan komitmen (X_2), dengan satu variabel terikat, yaitu kepuasan (Y).

Pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen tersebut dapat diilustrasikan melalui model penelitian pada gambar sebagai berikut:



Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini populasi difokuskan pada seluruh karyawan RS Juliana Bogor dan pasien yang berjumlah 650 orang. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Juliana. Dalam pelaksanaan penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner yang telah disusun. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 95 buah untuk 95 responden, jumlah kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis sebanyak 90 buah.

Sugiyono (2006;91) menyatakan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data primer merupakan data yang penulis dapatkan dari jawaban responden melalui pertanyaan angket kuesioner.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan terhadap data primer berupa pernyataan responden yang diperoleh dari jawaban atas kuesioner penelitian yang dikirimkan peneliti kepada responden berisi butir-butir pernyataan terstruktur (alternatif jawaban sudah ditentukan) untuk dua variabel independen dan satu variabel dependen.

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan program SPSS tersaji dalam lampiran. Dari hasil tersebut semua item pertanyaan untuk variabel penelitian kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data-data yang digunakan dalam penelitian dapat

besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini penulis mengamati tiga variabel. Yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun yang menjadi variabel bebasnya adalah pelayanan dan komitmen karyawan dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

Pernyataan yang diberikan responden sebagai jawaban atas kuesioner adalah berskala dan mempunyai gradasi (skala likert) yang sifatnya sangat positif sampai dengan sangat negatif. Pernyataan yang berskala tersebut dimaksudkan untuk kepentingan analisis secara kuantitatif dengan diberi skor.

Pada kuesioner yang dibagikan, masing-masing indikator akan diberi skala pengukuran berupa checklist yang sudah diberi kode yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, R = Ragu-ragu, TS = Tidak Setuju dan STS = Sangat Tidak Setuju.

dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Item Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Deleted
VAR0001	39,8800	5,087	,346	,164	,384
VAR0002	40,0400	6,774	,358	,170	,042
VAR0003	39,8000	5,633	,404	,216	,255
VAR0004	39,6600	6,474	,351	,117	,107
VAR0005	39,5400	6,335	,483	,122	,172
VAR0006	39,6400	6,113	,469	,109	,180
VAR0007	39,7200	5,389	,501	,094	,348
VAR0008	39,6400	6,113	,469	,109	,180
VAR0009	39,7200	5,389	,501	,094	,348
VAR00010	39,6400	6,276	,500	,194	,153
VAR00011	39,6400	6,276	,500	,194	,153

VAR00012	39,6800	5,691	,546	,249	,285
VAR00013	39,8000	5,633	,404	,216	,255
VAR00014	39,6600	6,474	,351	,117	,107
VAR00015	39,5400	6,335	,483	,122	,172
VAR00016	39,6600	6,270	,405	,225	,147

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Berdasarkan tabel di atas dapat dianalisis bahwa Butir pertanyaan 1 sampai 16 mempunyai

koefisien korelasi lebih besar dari 0,908 berarti semua item variabel kepuasan valid.

Uji Validitas Variabel Komitmen

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Deleted	ItemScale Variance if Deleted	Corrected Item-Correlation	Item-TotalSquared Correlation	MultipleCronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	34,5600	5,904	,497	,170	,195
VAR00002	34,7000	4,724	,350	,218	,091
VAR00003	34,6000	5,286	,403	,173	,127
VAR00004	34,5600	5,782	,372	,093	,176
VAR00005	34,7200	5,042	,403	,140	,131
VAR00006	34,1000	5,296	,479	,497	,409
VAR00007	34,0400	6,407	,403	,479	,449
VAR00008	34,2200	5,869	,406	,073	,124
VAR00009	34,3181	5,512	,411	,063	,134
VAR00010	34,9400	6,813	,472	,576	,435
VAR00011	34,4800	4,234	,341	,192	,044 ^a
VAR00012	34,4000	4,184	,317	,215	,076 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Berdasarkan tabel di atas dapat dianalisis bahwa Butir pertanyaan 1 sampai dengan 12 mempunyai

koefisien korelasi lebih besar dari 0,312 berarti semua item variabel kualitas pelayanan valid.

Uji Validitas Variabel Kepuasan

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Deleted	ItemScale Variance if Deleted	Corrected Item-Correlation	Item-TotalSquared Correlation	MultipleCronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	31,7400	3,584	,384	,312	,497
VAR00002	31,7800	3,808	,405	,364	,466
VAR00003	31,7600	2,329	,373	,386	,417
VAR00004	31,8400	3,117	,469	,418	,455
VAR00005	31,8600	2,898	,401	,553	,410
VAR00006	31,7800	3,808	,405	,364	,466
VAR00007	31,7600	2,329	,373	,386	,417
VAR00008	32,0200	3,408	,406	,472	,471

Berdasarkan tabel di atas dapat dianalisis bahwa Butir pertanyaan 1 sampai dengan 8 mempunyai

koefisien korelasi lebih besar dari 0,312 berarti semua item variabel Komitmen valid.

1.2 Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Reliability	Cronbach's alpha	Nilai	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,713	0,60	0,713 < 0,60	Reliabel

2	Komitmen	0,656	0,60	$0,656 < 0,60$	Reliabel
3	Kepuasan	0,615	0,60	$0,615 < 0,60$	Reliabel

Dari tabel di atas semua item pertanyaan untuk semua variabel dalam penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 sehingga item untuk

variabel dalam penelitian memiliki reliabel yang cukup tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian.

1.3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

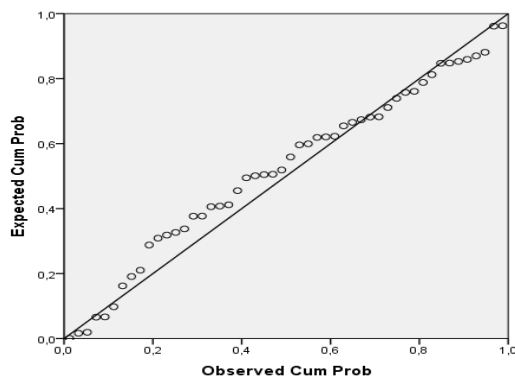
Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	50,656	7,436		6,812	,000		
1	Kualitas pelayanan	,557	,621	,668	3,473	,039	,999	1,001
	Komitmen	,650	,465	,511	3,768	,047	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas karena memiliki nilai VIF sebesar 1,001 dimana nilai tersebut lebih kecil

dari nilai VIF 10 sehingga dikatakan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini terbebas dari problem multikolinieritas.

2) Uji Normalitas



Gambar P-P Plot Normalitas Regresion

Berdasarkan grafik di atas terlihat bahwa pada grafik tersebut distribusi data menyebar mengikuti garis normal sehingga dapat

disimpulkan bahwa pada uji regresi tersebut memiliki distribusi normal.

2. Analisis Jalur

Matriks Korelasi Antar Variabel

Correlations		Kualitas pelayanan pegawai	Komitmen pegawai	kepuasan pasien
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,281	,162
	Sig. (2-tailed)		,132	,391
	N	90	90	90
Komitmen	Pearson Correlation	,281	1	,248
	Sig. (2-tailed)	,132		,187
	N	90	90	90
Kepuasan pasien	Pearson Correlation	,162	,248	1
	Sig. (2-tailed)	,391	,187	
	N	90	90	90

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel di atas merupakan matrik korelasi antar variabel yang menunjukkan besarnya hubungan antara sesama variabel baik dependen maupun independen. Proporsi untuk diagram jalur adalah dua buah variabel bebas (X_1 , X_2) yang mempunyai hubungan antar variabel, dan masing-masing variabel bebas (X), serta hubungan kolerasional dari variabel diluar (X , X_2)

) residu terhadap variabel tak bebas (Y). Artinya bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y sebesar 0.533 atau 76,50% variabel X_1 , X_2 secara bersama-sama mempengaruhi Y , dan sisanya 0.235 atau 23,50% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21,059	2	10,529	41,836	,009
	Residual	154,808	87	5,734		
	Total	175,867	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Komitmen

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa uji keseluruhan atau Uji F pada struktur dengan nilai $F_{hitung} = 41,836$ lebih besar dari pada

F_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 0,000 maka dapat dilanjutkan untuk uji individu atau uji t.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	54,016	8,506		21,002	,009		
	Kualitas pelayanan	,238	,178	,252	2,339	,032	,921	1,086
	Komitmen	,250	,148	,318	2,692	,002	,921	1,086

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh nilai koefisien jalur untuk X_1 ke Y adalah sebesar $\beta_{yx1} = 0,252$ dan X_2 terhadap Y sebesar $\beta_{yx2} = 0,318$

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,874	,765	,855	2,39450	1,048

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Komitmen

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber : Hasil Output SPSS, 2018

Tabel di atas menjelaskan bahwa Koefisien determinasi atau kontribusi X1 dan X2 terhadap Y adalah $R^2 = 0,765$ yang berarti bahwa 76,50% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan dan komitmen kerja pegawai dan

sisanya sebesar 23,50% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat dibuat suatu persamaan strukturalnya adalah $Y = 0,252X_1 + 0,318X_2 + 0,235$.

Rangkuman Hasil Perhitungan dan Pengujian Koefisien Jalur

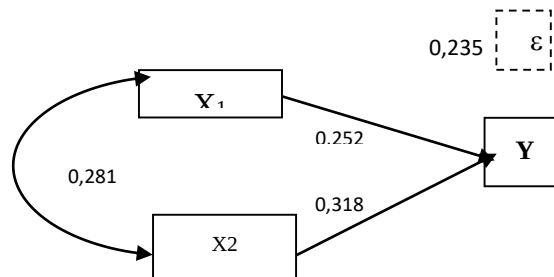
Jalur	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel} $\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$	Keterangan
p_{yx1}	0,252	2,339	2,05	1,70	Signifikan
p_{yx2}	0,318	2,692	2,05	1,70	Signifikan

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua koefisien jalur signifikan pada $\alpha = 0,05$ karena semua t_{hitung}

lebih besar dari pada t_{tabel} . Sehingga dapat digambarkan jalurnya sebagai berikut

:



Analisis Jalur Kualitas pelayanan dan komitmen kerja pegawai terhadap Kepuasan pasien

Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel

1. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas pelayanan pegawai terhadap Kepuasan pasien

Untuk melihat besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X1 ke Y

Interprestasi Analisis jalur			
		Pengaruh	Persentase
X1	Pengaruh langsung ke Y ($p_{yx1} \times p_{yx1}$)	0,0635	6,35
	Pengaruh tidak langsung melalui X2 ke Y ($p_{yx1} \times r_{x1x2} \times p_{yx2}$)	0,0225	2,25
	Jumlah	0,0860	8,60

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh langsung X1 terhadap Y adalah sebesar $0,252 \times 0,252 \times 100\% = 6,35\%$. Sedangkan pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui X1 adalah sebesar $0,252 \times 0,281 \times 0,318 = 2,04\%$. Dengan demikian total pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 2,25 %.

2. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Komitmen kerja pegawai terhadap Kepuasan pasien

Untuk melihat besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel komitmen kerja pegawai terhadap kepuasan pasien, pada tabel berikut :

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X2 ke Y

Interprestasi Analisis jalur			
X2		Pengaruh	Persentase
	Pengaruh langsung ke Y ($p_{yx2} \times p_{yx2}$)	0,101	10,10
	Pengaruh tidak langsung melalui X1 ke Y ($p_{yx2} \times r_{x1x2} \times p_{yx1}$)	0,0270	2,70
	Jumlah	0,128	12,80

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh langsung X1 terhadap Y adalah sebesar $0,318 \times 0,318 \times 100\% = 10,10\%$. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui

X2 adalah sebesar $0,318 \times 0,281 \times 0,252 = 2,04\%$. Dengan demikian total pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 2,70 %.

Rekapitulasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel

Variabel	Pengaruh Langsung terhadap Y	Pengaruh tidak langsung		Pengaruh Total
		X1	X2	
Kualitas pelayanan pegawai (X1)	6,35%	-	2,25%	8,60%
Komitmen kerja pegawai (X2)	10,10%	2,70%	-	12,80%

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pengaruh Kualitas pelayanan pegawai (X1) terhadap Kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 8,60%, sedangkan pengaruh Komitmen kerja pegawai (X2) terhadap Kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 12,80%. Sehingga dapat disimpulkan faktor yang lebih dominan mempengaruhi Kepuasan pasien (Y) adalah variabel Komitmen kerja pegawai (X1) yaitu sebesar 12,80%

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki angka penafsiran rata-rata 3,45 dengan penilaian kriteria baik, bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pegawai dan diterapkan pada RS Juliana Bogor saat ini berjalan dengan optimal, hal ini berdasarkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang diperoleh dari responden hasil angket dan wawancara.
2. Komitmen pegawai memiliki angka penafsiran rata-rata 3,36 dengan penilaian kriteria baik, artinya komitmen pegawai yang dimiliki oleh pegawai pada RS Juliana Bogor dalam bekerja sangat tinggi, hal ini berdasarkan indikator dari variabel komitmen pegawai yang diperoleh dari responden hasil angket yang disebarkan.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan komitmen pegawai baik secara simultan atau bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan tamu di RS Juliana Bogor.

B. Saran

Sesuai dengan hasil analisis terhadap kuesioner maka penulis memberikan saran kepada instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien kedepan dalam rangka mewujudkan visi dan misi RS Juliana Bogor serta kemajuan instansi dimasa yang akan datang.

1. Pemberian motivasi dari pimpinan harus lebih ditingkatkan, agar pegawai memiliki lebih banyak daya tahan dari dalam dirinya untuk melakukan semua kegiatan pekerjaan di RS Juliana Bogor dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas bukan saja bagi pasien tetapi juga pelayanan administrasi bagi instansi lain yang terkait.

2. Peningkatan komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan pegawai, atau antara pegawai dengan pegawai agar komunikasi lebih terbuka untuk meningkatkan komitmen pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga komitmen pegawai antara pimpinan dan pegawai dapat dirasakan dalam lingkungan RS Juliana Bogor.
3. Agar lebih dikembangkan sistem kerja yang efektif dan efisien berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam bentuk insentif bagi pegawai pelaksana tugas, sehingga pegawai memiliki daya dorong yang lebih kuat untuk merasakan kepuasan dalam bekerjanya.
4. Perlu ditindaklanjuti dengan penelitian lain, untuk memberikan gambaran lebih lengkap dalam memberikan pelayanan pada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, H. Arifin, 2002. *Kerangka Pokok-pokok Management Umum*, Jakarta, PT. Ichtiar Baru Van Hoeve
- Adikoesoemo, Suparto. 2004. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Arikunto Suharsimi, 2003, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Andrew F. Sikula, 2006, *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, New Delhi: tata McGraw-Hill Publishing Company
- Arnoldo C.Hax & Nicolas S.Majluf, 2004, *Strategy Management An Integrative Perspective*, New Jersey: Printice Hall Inc.
- Azhar Kasim, 2003, *Mengukur Efektifitas Kerja karyawan hotel*, Jakarta, CV Haji Mas Agung,
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Bambang Kusrianto, 2006, *Manajemen sumber Daya Manusia*, Jakarta PT Gunung Agung
- Bambang Wahyudi, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta :Erlangga
- Berger, 2006, *Personal Communication*, Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Bintoro Tjokroamidjojo, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta :Erlangga
- Block, James M. 2001, *Assignment : Management, A Guide to Executive*. New Jersey: Printice Hall Inc.
- Cascio, FW, 2003, *managing human resource: Productivity, Quality of Work Life, Profit* Fifth Edition, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Cohen and Holliday, 2004, *Statistic For Social Scientist*, Harper & Row, Publishers London
- David A.Nadler; J.Richard Hackman; 2004, Edward E.Lawler III, *Managing Organizational Behavior*, Boston, Toronto, Little Brown and Company
- David C. Mc Celland ,2004, *Human Resource Management*, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Dale Yoder, 2004, *Managing Human Resource*, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- De Vito, 2006, *Interpersonal Communication*, Prentice Hall, Inc, New Jersey,

- Faustino Cardoso Gomes, 2004, *Human Resource Management*, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Friedman , 2007, *Management*, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Handayaniingrat, Soewarno, Drs., 2004, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, Jakarta, PT. Gunung Agung
- Handoko, T Hani, 2006, *Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain*, Jogjakarta, BPFE
- Hardjana, 2000, *Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta, Rajawali
- Hasibuan, Melayu S.P., Drs., 2004, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta, CV. Haji Mas Agung
- Hersey & Blanchard, 2005, *Management of Organization Behavior*, Prentice Hall, Inc, New Jersey,
- Hoy dan Miskel, 2006, , *Human Resource Management*, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Gujarati Damodar, 2003, *Intruduction of Econometrics*, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- John P. Kotter, James L. Kaskett, 2006, *Dampak Budaya Perusahaan terhadap Kinerja*, Prehallindo Simon & Scluster (Asia) Pte,Ltd, the Free Press
- Joseph A Devito, 2007, *Intoduction to Communication*, Prentice Hall, Inc, New Jersey,
- J.Ravianto,2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, CV. Haji Mas Agung
- Kartono, Kartini., Dra., 2004, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali
- Keith Davis, 2004, *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, New Delhi: tata McGraw-Hill Publishinhg Company
- Kenneth N. Wexley dan Garry A. Yulk , 2005, , *Human Resource Management*, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah.
- Klinger dan Nanbaldian, 2004, *Managing Human Resource*, Mc Graw – Hill Companies, Inc
- Kongstvedt, P. R. 2000. Pokok-Pokok Pengelolaan Usaha Pelayanan Kesehatan. Alih Bahasa: Susi Purwoko. Jakarta : EGC
- Luft, Joseph, 2004, *General Communication*, New Delhi: tata McGraw-Hill Publishinhg Company
- Mary Parker Follet, 2000, *Manajemen Teori dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta, PT Gunung Agung.
- Mohamad, Kartono.2005. UU Praktik Kedokteran Melindungi Pasien atau Dokter
- Moekijat. 2004, *Prinsip-Prinsip Administrasi, Manajemen dan Kepemipinan*, Bandung : Alumni
- Mondy, R Wayne and Robert M. Noe III, 2005, *Managing Human Resource*, Fith Edition, Irwin Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Muchdarsyah S , 2005, *Mengukur Produktivitas Karyawan*, Jakarta, CV Haji Mas Agung
- Myers, 2002, *Communication of Organization*, Mc Graw – Hill Companies, Inc

- Nawawi, Hadari. 2002, *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta,
- . 2005, *Administrasi Personel*. Jakarta: CV.Haji Masagung.
- Nasution, Bahder Johan.2005. *Hukum Kedokteran Pertanggungjawaban Dokter*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir, Moh. 2003, *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara,
- Nitisemito, Alex. S.2006, *Manajemen Personalial (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi ketiga, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ndraha, Talizuduhu, 2003, *Budaya Organisasi*, Jakarta, PT Ghalia Indonesia
- Pamudji, S. 2002, *Kepemimpinan Pihak hotelan di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pariata Westra, Drs, 2001, *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta
- Prajudi Atmosudirjo, 2007, *Pengambilan Keputusan*, , Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Prasetya Irawan, 2007, *Metode Penelitian*, Jakarta, PT Gunung Agung
- Robert Bacal, 2005, *Performance Manajement*, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Rivai A., 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT Gramedia
- Rogers dan Kincaid , 2006, *Communications*, Prentice Hall, Inc, New Jersey
- Sarwoto. 2005. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Ghalia Nusantara
- Semara Wima, 2001, *Komunikasi Yang Efektif*, , Jakarta, PT Gramedia
- Selamet, WA, *Dasar-dasar Administerasi pihak hotelan*, Jakarta, PT Gunung Agung. 2005
- Shaun Tyson, Tony Jackson, 2000, *The Esense of Organizational Behavior*, Mc Millan Publ.Co.Inc. New York
- Siagian, Sondang P. 2008, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung, 2002.
- , *Filsafat Administrasi*, Jakarta: PT Gunung Agung, 2008
- , *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. 2004, Jakarta : PT. Gunung Agung,.
- Silalahi, Ulbert. 2004. *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru.
- Siregar Bakri, 2001, *Metode Riset Social Suatu Pengantar*, Jakarta : Raja Grapindo Persada
- Soegiyono.2005.*Metode Penelitian Administrasi*:Bandung :Alfabeta
- Soekidjo Notoatmojdo., 2003, *Manajemen Perkantoran*, Bandung Alfabeta
- Sofwan Badri, 2003, *Pengantar Administrasi*, Jakarta, CV. Haji Masagung
- Stephen P. Robbins,2006, *Perilaku Organisasi*, Prenhallindo, Jakarta
- Stoner,James A.F.,2007, *Management*. Sixth Edition,New Jersey : Prentice Hall,Inc.
- Sugandha, Dann., Drs., MPA, 2005, *Kepemimpinan Di Dalam Administrasi*, bandung, Sinar Baru.
- Suherman dkk., 2007, *Teknik-Teknik Dasar Pembangunan Pasien*, Jakarta, CV. Haji Masagung
- Sujana, 2001, *Metode Statistika*, Bandung Tarsito
- Surachmad, Winarno, 2002, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, bandung, Tarsito.
- Terry. R.George.2003, *Management and Control* (terjemahan Soewarno Handyaningrat). Jakarta: CV. Mas Agung
- Thoha, Miftah, 2003, *Kepemimpinana Dalam Manajemen*. Jakarta : Raja Grapindo Persada,

-----.,2007, *Perilaku Organisasi*, Jakarta
Grafindo Persada.

Umar Gay, 2000, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-
ilmu Sosial*, Jakarta, Rineka Cipta

Umar Husein, 2004, *Metode Penelitian Sosial*,
Jakarta, PT Gramedia Pustaka
Utama

Undang-Undang Praktik Kedokteran. 2005.
Undang-Undang Republik
Indonesia nomor 29 Tahun 2004
tentang Praktik Kedokteran Beserta
Penjelasannya. Yogyakarta:
Mocomedia

Wahjosumidjo, 2005, *Manajemen Sumber Daya
Manusia*, Jakarta, PT Gramedia
Pustaka Utama

Werther, Jr. and Keith Davis, 2006, Human
Resources and Personal
Management” New Delhi: tata
McGraw-Hill Publishingh
Company

Ya’cob, H. Hamzah., 2004, *Menuju Keberhasilan
Manajemen dan Kepemimpinan*,
Bandung, CV. Dipenogoro

Wikipedia. Pelayanan Publik.
[http://en.wikipedia.org/wiki/public_s
ervice](http://en.wikipedia.org/wiki/public_service)