

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI

RICHA ROCHMANI, ARISYAHIDDIN

Universitas Islam Kediri, Kediri

ABSTRACT

The need for hospital care quality more and more increases with economy and degrees community health. In last few years industry hospitals have undergo development enough with the rules and constitution aimed at fuel investment and created the business condition and services hospital better. This research is motivated researcher observations and experiences, especially that of RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI. Patients who are less sensitive in terms of quality of service and low sense of employee discipline in obeying the rules.

The aim of this study is (1) Is the quality of health care insurance in effect on patient satisfaction in RSGM IIK (2) Is the employee disciplinary effect on patient satisfaction in RSGM IIK. The method used is a quantitative with descriptive method of analysis design crosssectional, the number of respondents were 100 people. Where the data obtained will be calculated using the formula and test the statistical analisisa. Conclusion The results of this study were (1) Variable quality of service (X1) to simultaneously deliver significant influence on patient satisfaction in RSGM IIK with a probability value of b1 is 0.344. (2) Variable discipline employees (X2) simultaneously providing significant influence on patient satisfaction in RSGM IIK with a probability value of b2 is 0.300. Conclusions based on these results, it is recommended: (1) quality of service influence to satisfaction to the patient. (2) discipline employee influence satisfaction patient.

Keywords: Quality of Service, Employee Discipline, Patient Satisfaction.

ABSTRAK

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin lama semakin meningkat seiring dengan perkembangan perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, industri rumah sakit Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang – undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK? (2) apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK? Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan diskriptif analitik dengan jumlah responden 100 orang. Data dihitung dan dianalisa menggunakan statististik. Hasil dari penelitian ini adalah (1) variable kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK dengan angka probabilitas 0.344 (2) variable disiplin kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara signifikan dengan probabilitas 0.300 yang mana kualitas pelayanan mempunyai pengaruh lebih dominan daripada disiplin kerja karyawan dimana nilai koefisien regresi kualitas pelayanan 0.397 dan disiplin kerja karyawan 0.388. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan (2) kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien (3) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih dominan dibanding disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, industri

rumah sakit Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang – undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih

baik (Wahyudi, 2015).

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2011) kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit (Jafar, 2012).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assuari, 2011).

Menurut penelitian Abas (2014) dan Takolase (2015) didapatkan hasil bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini juga diperkuat dari penelitian Yunanto (2016).

Nurchaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan alat ukur yang digunakan untuk penilaian kinerja rumah sakit, maka dari itu rumah sakit dikatakan mempunyai kinerja yang baik jika rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kartikasari (2012) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa).

Desller (2011) menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia dapat diukur dari kinerja karyawan (*performance*) atau produktifitasnya. Kinerja karyawan yang optimal akan mempermudah pencapaian tujuan organisasi

Hasibuan (2011) menjelaskan bahwa karyawan dinyatakan disiplin jika karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Definisi kepuasan menurut Kotler (2011) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan disiplin kerja karyawan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu faktor internal seperti aspek dokter, aspek perawat, kecepatan sarana penunjang, maupun sarana dan prasarana serta aspek eksternal yang meliputi faktor geografis dan faktor pasien juga mempengaruhi kepuasan Fajar (2008). Peningkat kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan pada pasien asuransi kesehatan sangat perlu diperhatikan kebutuhannya. Kualitas pelayanan ini meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Supriyanto, 2011).

Peningkatan pelayanan jasa pada Rumah Sakit akan menjadikannya salah satu rekomendasi yang di tunggu oleh pasien. Hal ini diperkuat dari penelitian Jafar (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan dokter yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri merupakan satu – satunya rumah sakit gigi dan mulut di wilayah karisidenan Kediri. Rumah Sakit Gigi Mulut ini merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, disiplin kerja karyawan menjadi salah satu faktor yang menjadi perhatian Bagian Human Resources Department (HRD) Rumah Sakit Gigi Dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomer 1173 tahun 2004 tentang rumah sakit gigi dan mulut menyatakan bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan dan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang di laksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat, dan pelayanan tindakan medik.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) berdasarkan Peraturan Pemerintah Menteri Kesehatan nomer 1173 tahun 2004, menurut fungsinya dapat dibagi menjadi dua, yaitu RSGM pendidikan dan RSGM non pendidikan. RSGM pendidikan adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga di gunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya dan terikat melalui kerja sama dengan fakultas kedokteran gigi.

Sebagai Rumah Sakit baru tentunya masyarakat mengharapkan nilai lebih yang berbeda yang dapat diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut wilayah karisidenan Kediri. Dalam hal ini antara lain profesionalisme pegawai termasuk dokter yang bertugas, fasilitas yang dimiliki, serta pelayanan yang diberikan, yang mana hal

tersebut dapat mendorong terbentuknya kualitas pelayanan yang baik dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut sehingga disisi lain akan tercipta kepuasan pasien untuk berobat pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut di wilayah Kediri.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan diskriptif analitik dengan rancangan crosssectional. Tempat dan waktu penelitian di laksanakan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Waktu penelitian pada tanggal 5 - 13 September 2016. Populasi penelitian adalah pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri yang berkunjung ke RSGM IIK. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel 118.

HASIL PENELITIAN

**Karakteristik Responden
Jenis Kelamin**

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	48	48.0	48.0	48.0
Wanita	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Quesioner Diolah

Dari Tabel 4.1 tersebut diketahui bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin wanita yaitu 52 orang atau 52% dari seluruh responden. Sedangkan pasien pria sebanyak 48 orang atau 48%.

Umur

Distribusi Frekuensi Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 24 tahun	15	15.0	15.0	15.0
25 - 34 tahun	28	28.0	28.0	43.0
35 - 49 tahun	47	47.0	47.0	90.0
50 - 64 tahun	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Quesioner Diolah

Dari Tabel 4.2 tersebut diketahui bahwa mayoritas responden adalah kelompok umur 35 - 49 tahun yaitu 47 orang atau 47% dari seluruh responden. Jika dikelompokkan secara keseluruhan mayoritas responden berumur 35 tahun ke atas.

Pendidikan

Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2.0	2.0	2.0
	SLTP	10	10.0	10.0	12.0
	SLTA	47	47.0	47.0	59.0
	Diploma	12	12.0	12.0	71.0
	S-1	23	23.0	23.0	94.0
	S-2	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Quesioner Diolah

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan SLTA, yaitu sebanyak 47 orang atau 47 % dari keseluruhan responden. Dengan latar belakang pendidikan rata-rata SLTA berarti mampu memahami questioner yang diberikan dan memberikan jawaban yang bisa dipertanggungjawabkan.

Pekerjaan

Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	13	13.0	13.0	13.0
	Pegawai negeri	13	13.0	13.0	26.0
	Pegawai swasta	27	27.0	27.0	53.0
	Buruh	15	15.0	15.0	68.0
	Pedagang	14	14.0	14.0	82.0
	Tidak bekerja	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Quesioner Diolah

Dari Tabel 4.4 bisa diketahui bahwa pasien Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) IIK Bhakti Wiyata memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, artinya rumah sakit ini dalam operasinya tidak dikhususkan pada pasien dengan pekerjaan tertentu saja. Dengan mayoritas responden berasal dari golongan pegawai swasta.

Jam Kunjung

Distribusi Frekuensi Jam Berkunjung Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pagi 08.00 - 10.30	36	36.0	36.0	36.0
	Siang 10.30 - 13.00	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Quesioner Diolah

Dari tabel 4.5 bisa diketahui bahwa pasien di Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) IIK Bhakti Wiyata mayoritas jam berkunjungnya adalah siang, yaitu jam 00.30 – 13.00 WIB. sebanyak 64 orang atau 64% dari seluruh responden.

Hasil Penelitian

Dari hasil uji validitas didapatkan hasil korelasi di atas 0.3 dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid. Dan dari uji reliabilitas data didapatkan nilai alpha cronbach melebihi 0.06, dapat dikatakan bahwa kuesioner adalah reliable atau handal.

Uji Regresi Linier

Dari analisis SPSS didapatkan output dan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linier

Variabel/ parameter	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,524	0.243		6.280	0.000
Kualitas Pelayanan	0.344	0.107	0.397	3,209	0.002
Disiplin Kerja	0,300	0,096	0,388	3,130	0,002
R	=	0.754			
R ²	=	0,568			
Adjusted R ²	=	0,559			
F	=	63,773			
Prob.	=	0,000			
F _{tabel} (α = 0,05)	=	3.967			
t _{tabel} (α = 0,05)	=	1.6662			

Sumber : Data primer yang telah diolah.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = 1,524 + 0.344 X_1 + 0,300 X_2 + e$$

- a. Nilai konstanta sebesar 1,524 menunjukkan bahwa apabila variabel independen konstan atau sama dengan nol maka nilai kepuasan pasien adalah konstan (tetap) sebesar 1,524.
- b. Besarnya koefisien regresi B₁ adalah 0.344, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.344.
- c. Besarnya koefisien regresi B₂ adalah 0.300, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel disiplin kerja, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.300.
- d. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0.754, hal ini menunjukkan bahwa kuatnya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan kepuasan pasien sebesar adalah kuat, yaitu berada di antara 0,600 – 0,799.

Pembahasan

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, industri rumah sakit Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan

diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang – undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik (Wahyudi, 2015).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunkan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assuari, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yaitu untuk karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu jumlah persentase tertinggi adalah responden perempuan. Untuk karakteristik usia yang berobat di RSGM IIK yang paling banyak adalah pasien yang berusia 35 – 49 tahun. Karakteristik untuk tingkat pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu tingkat SLTA, Karakteristik untuk pekerjaan responden diperoleh pegawai swasta yang tertinggi sebanyak 27 orang. , pasien lebih banyak berkunjung pada pukul 10.30 – 13.00.

Dari hasil uji regresi linear didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Besarnya koefisien regresi B_1 adalah 0.344, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.344.
- b. Besarnya koefisien regresi B_2 adalah 0.300, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel disiplin kerja, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.300.
- c. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0.754, hal ini menunjukkan bahwa kuatnya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan kepuasan pasien sebesar adalah kuat, yaitu berada di antara 0,600 – 0,799.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2011).

Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan menurut Azwar (2011) adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins (2011) disiplin kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap dan perilaku yang dilakukan secara sukarela dengan penuh kesadaran dan kesediaan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau atasan, baik

tertulis maupun tidak tertulis.

Disiplin waktu menentukan kualitas kerja dalam prioritas pelayanan kesehatan. Hal ini akan menjadi masalah jika penggunaan waktu yang kurang tepat tentunya pelayanan akan tertunda dan mencerminkan tenaga kesehatan belum semaksimal mungkin membantu dalam proses penyembuhan klien bahkan sebaliknya dapat menjadi masalah bagi kita sebagai profesi kesehatan dimata masyarakat (Kasim, S. et all, 2013).

Kepuasan konsumen adalah suatu persepsi konsumen terhadap satu jenis pengalaman pelayanan yang dialaminya. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2011). Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima.

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gigi dan mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri
2. Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gigi dan mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan kualitas merupakan faktor berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gigi Mulut (RSGM) IIK Bhakti Wiyata, maka disarankan kepada rumah sakit untuk senantiasa memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti lebih lanjut yang tertarik dengan tema yang relevan dapat menambahkan variabel lain, mengingat proporsi pengaruh dari kedua variabel masih relatif rendah yaitu 0.568 atau (56.8%) dan sisanya sebesar 0.432 atau 43.2% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Jafar, Nurhaedar, et all. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf, Kabupaten Gowa*
- Wahyudi, Danang. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- Miftah, Thoha. 2010. *Kepemimpinan dan manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers
- Assauri, Sofjan. 2011, *Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages*, Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Abas, Fatmawaty R. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo*.
- Tokalese, M. E, et all. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Di Instalasi Rawat Inap D RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
- Yunanto, Yogi. 2016. Analisis pengaruh kualitas pelayanan Dan disiplin Kerja karyawan Terhadap Kepuasan Pasien askes Di PT Askes Kediri. Vol. 1, No. 1, April 2016 : 26 - 37
- Nurcaya. 2011. *Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang diharapkan pasien*.
- Kartikasari, Dwi, et all. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya*. Jurnal aplikasi manajemen Vol 12 No 3, 2014
- Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. 2012 . *Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education*.
- Hasibuan, S.P.M. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2011. *Human Resource Management Thirteenth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomer 1173 tahun 2004
- Rumah Sakit Gigi Dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri. 2014. *Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri*
- Supriyanto,W. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Health Advocacy
- Kasim, Suryanti, et all. 2013. *Ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 1 Nomor 1 Agustus 2013 Hubungan Displin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tataba Kecamatan Buko Kabupaten Banggai*
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publisng