

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MATA XYZ PEKANBARU

Dewi Analda

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lancang Kuning

Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : dewianalda2@gmail.com

diterima: 15/8/2023; direvisi:22/9/2023; diterbitkan: 31/10/2023

Abstract: This research is aimed at finding out the quality of service at the SMEC Pekanbaru Eye Hospital. The failure to achieve the SMEC Pekanbaru Eye Hospital's service target in providing services to outpatients is certainly a highlight for the hospital and needs improvement, especially for the service. The object of this research is outpatients at the SMEC Pekanbaru Eye Hospital. Population 61,854 people. The number of samples in this study was 100 patients at the SMEC Pekanbaru Eye Hospital. The sampling method uses purposive sampling technique. The data sources for this research are primary and secondary. Data collection was carried out using questionnaires and documentation. And the types of data used are qualitative and quantitative. The results of this research are from each indicator, namely the Reliability indicator with an average of 3.63 in the Good category, the Assurance (guarantee) indicator with an average of 4.06 in the Good category, the Tangibles indicator (appearance/physical evidence) with an average of -an average of 3.39 is in the Fair Good category, Emphaty (empathy) with an average of 4.06 is in the Good category, and the Responsiveness indicator (responsiveness and concern) with an average of 3.81 is in the Good category.

Keywords: *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*

PENDAHULUAN

Dewasa ini, ada peningkatan signifikan dalam permintaan untuk kualitas layanan. Masyarakat tidak lagi puas dengan standar pemerintah semata, melainkan mengharapkan layanan yang memenuhi kebutuhan khusus mereka sendiri.

Salah satu sektor layanan yang punya peran penting di masyarakat adalah pelayanan rumah sakit. Permintaan yang tinggi dari masyarakat ke rumah sakit untuk memenuhi kepuasan pasien menuntut rumah sakit untuk memajukan manajemen menjadi lebih baik. Kepuasan pasien bukan hanya sebatas menyembuhkan penyakit, melainkan juga harapan untuk pelayanan yang terbaik. Rumah sakit sebagai penyedia layanan mesti dapat mengatasi rintangan ini.

Putusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 mengenai Standar Pelayanan Rumah Sakit

menegaskan bahwasannya rumah sakit, menjadi bagian dari sistem kesehatan, memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan layanan kesehatan individu. Karakteristik dan organisasi dalam melakukan layanan kesehatan di rumah sakit sangatlah kompleks.

Pelayanan ialah kegiatan yang berlangsung atau interaksi yang terjadi antar seseorang dengan orang lain untuk memenuhi kepuasan pada konsumen. Pentingnya pelayanan yaitu agar terciptanya kepuasan pada konsumen seperti semakin baik dan semakin bagus kualitas pelayanan itu maka semakin loyal konsumen untuk datang kembali. Kualitas pada layanan sendiri mesti diawali dari kebutuhan konsumen lalu berujung pada persepsi ataupun harapan konsumen. Begitu juga berlaku di rumah sakit.

Kualitas pelayanan juga sangat penting di Rumah Sakit, karena semakin bagus kualitas layanan yang rumah sakit berikan maupun tenaga kesehatan terhadap

pasiennya, maka pasien juga akan loyal untuk datang kembali berobat. Tetap saja pihak instansi harus melakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung, agar para pengunjung senang atas pelayanan yang diberikan kepadanya dan hal ini juga akan mempengaruhi kinerja instansi. Maka dari itu Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru turut berperan aktif dan berupaya meningkatkan kualitas dalam pembangunan di Provinsi Riau, khususnya di kota Pekanbaru.

Dimana jumlah kunjungan pasien pada tahun 2022 sebanyak 61.854 orang pasien. Dari pihak rumah sakit itu sendiri, tidak menetapkan target pasien per tahunnya. Fenomena yang terdapat di Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru yaitu pasien menunggu lama dalam mengantri di Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru dan parkir kendaraan tidak begitu luas karena banyaknya kunjungan pasien yang berobat. Ketertarikan penulis dalam penelitian ini karena penulis ingin mencari faktor apa yang menyebabkan rendahnya pelayanan pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen ialah ilmu dan seni untuk mengatur sumber daya dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Fungsi manajemen ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan ialah langkah pertama untuk melakukan kegiatan manajemen yang lainnya. Perencanaan juga ialah memilah dan menggabungkan fakta, membuat dan menggunakan asumsi yang berhubungan dengan masa yang akan datang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian ialah kegiatan yang menghubungkan perusahaan

atau bisnis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Di dalam pengorganisasian melakukan beberapa kegiatan operasional perusahaan antara lain kegiatan produksi, pemasaran, dan pembiayaan serta dukungan fungsi urusan umum dan administrasi dalam perusahaan.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan ialah kegiatan menggerakkan anggota-anggota kelompok hingga mereka berkeinginan dan memiliki usaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan untuk mencapai sasaran tersebut.

4. Pengendalian

Pengendalian ialah salah satu fungsi manajemen untuk mengendalikan seluruh aktivitas di dalam perusahaan atau bisnis guna merealisasikan rencana yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuannya.

Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas individu, grup, atau organisasi untuk melengkapi kebutuhan pelanggan, begitu secara langsung maupun tidak langsung. Layanan ini diimplementasikan dengan tujuan memberikan rasa puas kepada pelanggan, di mana interaksi langsung dengan pelanggan ditekankan sebagai hal yang penting.

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang berlalu melalui komunikasi langsung antara individu ke individu lainnya atau melalui secara fisik, yang bertujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan yaitu seperti tindakan, cara, atau hasil dari melayani.

Dalam konteks lain, pelayanan pada dasarnya terdiri dari rangkaian kegiatan, sehingga dapat dianggap sebagai suatu susunan cara. Sebagai susunan cara, layanan berjalan dengan teratur juga berkelanjutan, melibatkan semua organisasi dalam masyarakat. Kualitas pelayanan bisa dijelaskan sebagai hasil dari jasa yang diterima oleh konsumen, yang mencerminkan seberapa besar beda antara

harapan atau keinginan mereka dengan persepsi yang mereka alami. Tindakan layanan secara terbuka yang dilakukan oleh siapa saja dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis yang berbeda.

1. Layanan lisan diberikan dari petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, serta bidang lain yang bertugas memberikan edukasi atau informasi kepada siapa pun yang membutuhkannya. Untuk memastikan keberhasilan layanan lisan sesuai keinginan, terdapat syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pelaku layanan, yaitu:
 - a. Memiliki pemahaman yang baik terhadap permasalahan yang termasuk dalam lingkup tugas mereka, bahkan kalau itu berhubungan dengan suatu acara pameran barang tambang.
 - b. Bisa memberikan penjelasan yang baik, singkat namun jelas agar memuaskan bagi mereka yang mencari penjelasan mengenai suatu hal.
2. Layanan melalui tulisan ialah bentuk layanan yang sangat penting didalam pelaksanaan tugas, bukan semata-mata dari segi jumlahnya tapi juga dengan perannya. Secara dasar, layanan melalui tulisan efisien terutama untuk layanan jarak yang jauh disebabkan pertimbangan biaya. Untuk memastikan bahwa layanan dalam bentuk tulisan membuat puas pihak yang dilayani, mulai faktor kecepatan sangat penting, mulai dalam pengolahan masalah baikpun dalam tata cara penyelesaian seperti pengetikan, tanda tangan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan.

Layanan tulisan terbagi menjadi dua kelompok utama. Pertama, layanan yang berbentuk petunjuk, informasi, serta sejenisnya diberikan

ke pihak yang memiliki kepentingan untuk memudahkan mereka dalam melakukan urusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan yang berbentuk tanggapan tertulis terhadap permohonan, laporan, keluhan, pengumuman, dan sebagainya.

3. Secara umum, layanan dalam bentuk perbuatan sebagian besar dilakukan oleh petugas dengan tingkatan menengah dan bawah, sekitar 70-80%. Oleh sebab itu, keahlian dan keterampilan petugas ini benar-benar menentukan hasil dari yang dilakukan atau pekerjaan yang dilakukan. Dari kenyataannya, jenis layanan ini sering kali tidak terpisahkan dari layanan lisan, sehingga antara layanan perbuatan dan lisan sering kali saling melengkapi. Hal ini disebabkan komunikasi lisan umumnya sangat penting didalam hubungan layanan secara umum. Dengan demikian, tujuan pertama orang yang memerlukan layanan adalah memperoleh hasil dari perbuatan ataupun pekerjaan, tidak hanya penjelasan atau komunikasi lisan semata.

METODE PENELITIAN

Adapun sebagai objek di penelitian ini ialah pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru. Juga yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ialah pengunjung atau pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru pada tahun 2022 yang berjumlah 61.854 orang pasien. Dari 61.854 orang pasien tersebut maka, diambil sampelnya sebanyak 100 orang. Dalam teknik pengambilan sampel, penulis menerapkan metode Accidental Sampling. Accidental sampling ialah teknik penentuan sampel dengan cara kebetulan. Sehubungan pada telitian ini, maka dari itu jenis data yang dibutuhkan terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif sebagai berikut:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif ialah informasi yang disampaikan dalam bentuk kata-kata daripada angka, seperti yang terdiri dari dokumentasi seperti buku, jurnal, dan situs web yang termasuk ke dalam penelitian ini.

b. Data kuantitatif ialah informasi yang didapatkan dari hasil pengisian angket atau kuesioner oleh pasien Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru. Lalu, data tersebut diolah dengan secara statistik menggunakan metode deskriptif.

Sumber data yang diperlukan di penelitian ini meliputi:

a. Data Primer, merupakan informasi yang di dapatkan dari hasil pengisian angket oleh responden dari Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru. Data Sekunder, ialah data yang di peroleh dari instansi lainnya dalam bentuk yang sudah jadi dan dapat langsung dianalisa, serta dokumentasi berupa buku dan jurnal.

Teknik pengumpulan data menggunakan :

- a. Kuesioner, ialah dengan menyusun susunan pertanyaan terutama sekali data yang berbentuk kuantitatif pada pengunjung yang merupakan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru.
- b. Dokumentasi merujuk kepada informasi yang terkumpul dari peristiwa masa lalu dalam bentuk lisan, tulisan, gambar, karya, atau hasil observasi. Melalui Teknik dokumentasi ini peneliti dapat memperoleh data melalui buku, jurnal dan internet.

Variabel adalah karakteristik atau atribut dari perseorangan, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu, dan yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan dievaluasi dalam proses penelitian.

Keandalan tertuju pada kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang diharapkan. Kualitas pelayanan dinilai

berdasarkan kemampuan rumah sakit terkait ketepatan waktu pelayanan, efisiensi registrasi, waktu mulai pengobatan/pemeriksaan, dan keselarasan antara harapan pasien dengan waktu pelayanan sebenarnya.

Assurance mencakup kompetensi karyawan dalam pengetahuan produk, jaminan keselamatan, keterampilan di dalam memberikan keamanan selama pemanfaatan layanan, serta kemampuan untuk memberikan rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi tersebut mencakup kompetensi yang mengacu pada keterampilan dan pengetahuan pegawai untuk melakukan layanan; kesopanan, yang mencakup keramahan, perhatian, dan sikap karyawan; dan kredibilitas, yang berkaitan dengan faktor-faktor seperti reputasi dan pencapaian perusahaan.

Tangibles merupakan bukti fisik pelayanan, terdiri dari penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik mulai dari ruang pasien, bangunan gedung, ruang kantor yang nyaman, ketersediaan halaman parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan tempat tunggu dan pengecekan, kecukupan alat komunikasi, dan pakaian pegawai. .

Empati meliputi perhatian individu yang mereka beri dari rumah sakit kepada pasien dan keluarga, contoh mempermudah dalam melakukan kontak, kemampuan komunikasi, tingkat perhatian yang baik dari staf, kemudahan akses tempat, mempermudah pembayaran, dan penanganan administrasi. Hal ini menggabungkan akses, yang mencakup kemudahan dalam memanfaatkan layanan perusahaan; komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau mendapatkan umpan balik dari mereka; dan pemahaman pelanggan, yang mencakup upaya mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Daya tanggap mengacu pada kesiapan dan keinginan pegawai untuk mempermudah nasabah dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap, meliputi

kesiapan di dalam melayani nasabah, kecepatan dalam menangani pembayaran, serta menyelesaikan keluhan nasabah/pasien secara cepat.

Analisis data yang terdapat di penelitian ini menggunakan metode deskriptif, ialah pengumpulan, pengelompokan, dan tabulasi data. Data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner penulis disajikan dalam bentuk tabel, kemudian penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada teori-teori yang relevan, penulis mengambil kesimpulan melalui hal-hal umum ke hal-hal khusus. Analisis kuantitatif ialah proses dikumpulkan dan disajikan data untuk menghasilkan informasi yang berguna. Proses ini melibatkan analisis terhadap jawaban responden dalam kuesioner, yang memungkinkan penulis untuk mengambil kesimpulan dan memberikan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari indikator *reliability* (keandalan) adalah sebesar (3,63), hal ini dilihat dengan rata-rata skor ada di rentang skala Setuju. Dari semua tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa *reliability* (keandalan) seperti: Pelayanan tepat waktu, Mengurus pengobatan tepat waktu, Menyelesaikan masalah sesuai waktu dijanjikan, dan Waktu pelayanan sesuai harapan yang ada di Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru sudah tergolong Setuju. Meskipun sudah dalam kategori setuju, pihak Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru harus tetap memperhatikan *reliability* (keandalan) yang ada di dalam Rumah Sakit agar pelayanan yang diberikan untuk pasien dapat berjalan dengan baik.

Dari indikator *assurance* (jaminan) adalah sebesar (4,06), hal ini dilihat dengan rata-rata skor ada di rentang skala Setuju. Dari semua tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) yang berada pada Rumah Sakit Mata

SMEC Pekanbaru sudah dikatakan setuju, banyaknya responden yang menunjukkan persetujuan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru dapat diindikasikan dari jumlah yang signifikan dari mereka yang menanggapi secara positif.

Pegawai Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru mempunyai komunikasi bagus akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru. Apabila pegawai mampu memberikan kejelasan produk, jaminan keselamatan, keamanan dan kepercayaan kepada pasien maka akan membuat pasien senang dan tidak melakukan *complain*, karena pasien merasa dilayani dengan sangat bagus oleh para pegawai.

Dari indikator *tangibles* (tampilan/bukti fisik) adalah sebesar (3,39), hal ini dilihat dengan rata-rata skor pada rentang skala Cukup Setuju. Dari semua tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa *tangibles* (tampilan/bukti fisik) seperti: Fasilitas lengkap, Tempat parkir yang memadai, Kebersihan kerapian dan kenyamanan fasilitas, dan Petugas yang berpenampilan rapi di Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru sudah tergolong cukup setuju.

Dari indikator *emphaty* (empati) adalah sebesar (4,06), hal ini dilihat dengan rata-rata skor yang ada di rentang skala Setuju. Dari semua tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa *emphaty* (empati) yang ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru sudah setuju, hal ini dapat dilihat melalui sebagian besar responden menilai Sangat Setuju tentang *emphaty* (empati) yaitu sebesar 4,06%.

Dari indikator *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) adalah sebesar (3,81), hal ini dilihat dengan rata-rata skor pada rentang skala Setuju. Dari semua tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) yang ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru sudah bagus., hal ini dapat dilihat melalui sebagian besar

responden menilai Setuju tentang responsiveness (ketanggapan dan kepedulian) yaitu sebesar 3,81%.

Pembahasan

Dilihat dari hasil penelitian, dimensi yang memiliki nilai yang paling tinggi berada pada dimensi *assurance* (jaminan) di kategori Setuju dengan rata-rata 4,06 dan dimensi *emphaty* (empati) di kategori Setuju rata-rata 4,06. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai paling rendah terdapat pada dimensi *tangibles* (tampilan/bukti fisik) dengan kategori Cukup Setuju dengan rata-rata 3,39.

Jika dilihat dari sisi indikator, indikator yang memiliki nilai paling tertinggi terdapat di indikator “Menangani keluhan pasien dengan cepat” kategori Sangat Setuju dengan rata-rata 4,24. Sedangkan indikator yang memiliki nilai paling terendah terdapat di indikator “Tersedianya tempat parkir yang memadai” kategori Cukup Setuju dengan rata-rata 3,19.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. *Reliability* (keandalan) yang memiliki nilai paling bagus yaitu pada indikator “Menyelesaikan masalah sesuai waktu dijanjikan” kategori Setuju dengan rata-rata 3,99%. Dimana banyak hal-hal yang harus diperbaiki mulai dari pelayanan tepat waktu, mengurus pengobatan tepat waktu, dan waktu pelayanan sesuai harapan. Dimana *Reliability* (keandalan) yang ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru digolongkan dalam kategori Setuju dengan rata-rata 3,63%.
2. *Assurance* (jaminan) yang memiliki nilai paling bagus yaitu pada indikator “Memberikan keamanan kepada pasien” kategori Setuju dengan rata-rata 4,19%. Dimana ada hal-hal yang memang harus diperbaiki mulai dari kemampuan

menjelaskan produk, memberikan jaminan keselamatan, dan menanamkan kepercayaan kepada pasien. Dimana *Assurance* (jaminan) yang ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru digolongkan dalam kategori Setuju dengan rata-rata 4,06%.

3. *Tangibles* (tampilan/bukti fisik) yang memiliki nilai paling bagus yaitu pada indikator “Petugas berpenampilan rapi” kategori Setuju dengan rata-rata 3,84%. Dimana memang ada hal-hal yang harus diperbaiki mulai dari fasilitas lengkap, termpat parkir yang memadai, dan kebersihan,kerapian serta kenyamanan fasilitas. Dimana *Tangibles* (tampilan/bukti fisik) yang ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru digolongkan di kategori Cukup Setuju dengan rata-rata 3,39%.
4. *Emphaty* (empati) yang memiliki nilai paling bagus terletak pada indikator “Petugas memberikan kemudahan untuk berkomunikasi” kategori Setuju dengan rata-rata 4,18%. Dimana ada beberapa hal yang memang harus diperbaiki mulai dari memudahkan pasien dan keluarga saling menghubungi, memberikan perhatian yang tinggi dan memberikan kemudahan mengurus administrasi. Dimana *Emphaty* (empati) yang ada ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru digolongkan dalam kategori Setuju dengan rata-rata 4,06%.
5. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) yang memiliki nilai paling tinggi berada pada indikator “Menangani keluhan pasien dengan cepat” kategori Sangat Setuju dengan rata-rata 4,24%. Dimana banyak hal-hal yang memang harus diperbaiki mulai dari kesigapan dalam melayani pasien, memberikan layanan yang cepat dan tanggap, dan menangani transaksi dengan cepat. Dimana *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) yang ada pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru

digolongkan pada kategori Setuju dengan rata-rata 3,81%.

Saran

1. Saran yang penulis berikan pada Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru terkait dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu dimensi Tangibles (tampilan/bukti fisik) terletak di indikator "Tersedianya tempat parkir yang memadai" yaitu dengan melakukan atau menerapkan sitem daftar online atau yang disebut dengan Mobile JKN untuk mengantisipasi parkir yang begitu padat.
2. Saran untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis adalah meningkatkan ketersediaan buku, majalah, artikel, dan jurnal dengan berbagai variasi dan kelengkapan sebagai layanan referensi bagi mahasiswa jurusan manajemen. Hal ini diusulkan karena mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam mencari data dan referensi yang diperlukan selama proses penulisan Tugas Akhir mereka.
3. Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya Rumah Sakit Mata SMEC Pekanbaru lebih terbuka dalam menerima mahasiswa untuk melakukan penelitian dan mau memberikan jawaban serta tanggapan apabila penulis memiliki kesempatan untuk bertanya melalui online.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta
- Badrudin. (2020). *Dasar-dasar Manajemen*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta
- Fauzi, Rita Irviani. (2018). *Pengantar Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, I., 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiyati, (2019). *Pengantar Manajemen*. Edisi Revisi. Pekanbaru: Unilak Press
- Hadiyati. (2015). *Pengantar Bisnis*. Pekanbaru: CV. Karya Nova
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-2. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Herlambang & Mawarni. (2013). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goyen Publishing.
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasolong. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rohman, ABD. (2018). *Dasar-dasar Manajemen Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Sinambebe, P. Lijan. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS (Cetakan ke-4)*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono, (2018). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susaty. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Zakiyudin, Ais. (2016). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.