
HUBUNGAN PENERAPAN MANAJEMEN PUSKESMAS DAN KOMITMEN KERJA DENGAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS

Sutaip^{1*}, Adi Irwansyah²
^{1,2}, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

suthabachtera@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan di puskesmas sering menjadi keluhan masyarakat. Dampak yang biasa di timbulkan dari mutu pelayanan puskesmas yaitu ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas Bulakamba kabupaten Brebes. **Metode:** Jenis penelitian adalah deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah Masyarakat diwilayah kerja puskesmas buakamba sebanyak 962, dengan sampel penelitian sebanyak 87 responden dengan menggunakan random sampling. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat analisis bivariat dengan uji *Chi square*. **Hasil:** Sebagian besar responden berumur dewasa 26-45 Tahun (56.3 %), berjenis kelamin perempuan 63.1 %, pendidikan SMP 44.5 %. Terdapat hubungan signifikan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di puskesmas Bulakamba, ditunjukkan dengan hasil uji chi-square diperoleh nilai (p-value) =0,001 dimana lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ dan (p-value) =0,001 dimana lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$. **Kesimpulan:** Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan. Diperlukan usaha oleh pihak puskesmas maupun dinas kesehatan untuk meningkatkan komitmen kerja melalui peningkatan penghargaan, pengembangan karir, peningkatan ketrampilan serta komunikasi yang baik.

Kata kunci: Manajemen Puskesmas, Komitmen, Mutu Pelayanan

Background: The quality of service at puskesmas is often a public complaint. The usual impact on the quality of puskesmas services is the dissatisfaction of patient. This study aims to determine the relationship between the implementation of puskesmas management and work commitment with the quality of service at the Bulakamba puskesmas, Brebes regency. **Method:** This type of research is descriptive analytic with a cross sectional design. The population of this study was 962 people in the working area of the Buakamba Health Center, with a research sample of 87 respondents using random sampling. The analysis used is univariate analysis and bivariate analysis with Chi square test There is a significant relationship between the implementation of puskesmas management and work commitment with the quality of service at the Bulakamba health center, shown by the results of the chi-square test obtained a value of (p-value) = 0.001 which is smaller than the value of $\alpha=0.05$ and (p-value) = 0.001 which is smaller than the value of $\alpha=0.05$. **Conclusion:** The conclusion in this study is that there is a relationship between the implementation of puskesmas management and work commitment with service quality. Efforts are needed by the puskesmas and health office to increase work commitment through increased rewards, career development, improved skills and good communication.

Keywords: Puskesmas Management, Commitment, Service Quality

*corresponding author: suthabachtera@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Kementerian Kesehatan RI, 2014)

Masalah mutu pelayanan kesehatan di puskesmas semakin berkembang menjadi masalah kesehatan masyarakat yang serius. Rendahnya mutu pelayanan di puskesmas sering menjadi keluhan dari masyarakat. Dampak yang biasa di timbulkan dari mutu pelayanan puskesmas yaitu ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan ini juga di timbulkan karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan

layanan kesehatan. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat. (Supriyanto, 2010)

Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah menilai tingkat kepuasan pasien, sehingga mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas dari pelayanan. Pasien akan merasakan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan dan sebaliknya. Menciptakan kepuasan pasien itu bukanlah suatu hal yang mudah bagi pengelola kesehatan. Pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup pasien, sehingga diperlukan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas dalam melayani pasien. (Inayah, 2020)

Data kunjungan pasien BPJS Rawat Jalan UPT Puskesmas Bulakamba selama tahun 2023 diketahui sebesar 26.392 pasien. Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Bulakamba terdapat beberapa permasalahan yaitu, terjadi penumpukan pasien, proses pendaftaran yang terhambat dan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Pasien yang datang harus menunggu kurang lebih 40 menit untuk proses pendaftaran hingga pemberian pelayanan kesehatan. Alur pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Bulakamba yaitu pasien datang kemudian mengambil nomor

antrian yang sudah disediakan dan kemudian duduk di kursi tunggu untuk menunggu panggilan. Setelah nomor antrian di panggil, pasien mendatangi meja yang bertuliskan pendaftaran disana pasien menyebutkan identitas untuk pencarian data rekam medis. Petugas dalam mencari rekam medis tidak cepat karena hanya dikerjakan satu orang yang bertugas sebagai pencatat dan pencari rekam medis, setelah data rekam medis sudah didapatkan oleh petugas maka pasien kembali duduk untuk selanjutnya dipanggil lagi untuk ditensi sebelum memasuki ruang pemeriksaan.

Berdasarkan situasi tersebut, puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah faktor input, lingkungan dan proses (Endarwati, 2012). Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu ditunjang oleh manajemen puskesmas yang baik dan tenaga yang profesional.

Manajemen puskesmas dinilai belum cukup mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Kepala puskesmas yang pada umumnya dipimpin oleh dokter, cenderung lebih berorientasi kepada pelayanan kesehatan kuratif. Sistem informasi puskesmas belum mampu menunjang proses perencanaan strategis puskesmas misalnya dalam hal kebutuhan jumlah dan latar belakang pendidikan sumber daya

manusianya, program-program kesehatan masyarakat yang perlu dikembangkan sesuai kebutuhan wilayahnya dan dengan fungsi promotif dan preventif puskesmas yang semakin terabaikan dibandingkan dengan fungsi kuratifnya. (Sumarni, 2013)

Komitmen kerja adalah tenaga profesional dan berkualitas modal utama untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tenaga yang berkualitas artinya pekerja mempunyai pendidikan dan keahlian, motifasi pada komitmen dan organisasi (Faizal et al., 2019). Suatu puskesmas akan efektif bila memiliki pegawai yang mempunyai komitmen kerja yang kuat. Petugas dengan komitmen yang kuat akan rela mencurahkan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk kepentingan puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dari beberapa penelitian tentang komitmen kerja, diketahui bahwa komitmen kerja dapat mengurangi adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi (Faizal et al., 2019). Komitmen kerja juga berpengaruh terhadap prestasi kerja (Sudiro & Achmad, 2011). Penelitian lain tentang komitmen perawat terhadap perilaku caring oleh Yuliawati (2012) diketahui bahwa perilaku caring professional sudah baik. Karyawan yang memiliki komitmen kerja akan lebih bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

Komitmen kerja harus dimiliki oleh seluruh petugas puskesmas terutama oleh petugas yang memiliki waktu kontak lebih lama dengan pasien seperti dokter dan perawat. Petugas ini sangat berpotensi untuk pengembangan mutu dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pada program pengobatan di puskesmas. Oleh karena itu komitmen kerja dokter dan perawat harus ditingkatkan. Dalam upaya peningkatan komitmen tersebut, terlebih dahulu harus diketahui bagaimana komitmen kerja petugas dalam memberikan pelayanan di puskesmas. (Shobirin, 2016a)

Berdasarkan penelitian (Rejeki, 2023), di puskesmas bulakamba. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat mengatakan Pengolahan Mutu Pelayanan Puskesmas Bulakamba dilihat dari segi *Process* (proses) dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu Puskesmas Bulakamba masih tergolong lama dan Kinerja pelayanan petugas terbelit-belit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan Di Puskesmas Bulakamba.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Hubungan penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan Di Puskesmas Bulakamba.

METODE

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan desain penelitian survey analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* yaitu penelitian melakukan pengukuran variabel pada waktu yang sama dan hanya dilakukan satu kali saja (Rianto, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah 962 pada tahun 2023 masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas Bulakamba. sampling. Sampling yang digunakan adalah minimal proporsi binomial sebanyak 87 responden.

Variabel independen pada penelitian ini adalah penerapan manajemen, komitmen kerja variabel dependen adalah mutu pelayanan. Pada data yang diperoleh dilakukan analisis univariat dan disajikan deskriptif, dan selanjutnya dilakukan analisis bivariat dengan *Chi square*. Data dikumpulkan dan diproses dengan software SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa responden di Puskesmas Bulakamba, sebagian besar berumur dewasa 56.3 % (49), sebagian besar berjenis kelamin perempuan 63.1 % (55), sebagian besar pendidikan SMP 44.5 % (39), Penerapan Manajemen puskesmas kurang baik di Puskesmas

bulakamba 55.2% (48), komitmen kerja di Puskesmas bulakamba 69.0% (60), mutu pelayanan kurang baik di Puskesmas bulakamba 54.0% (47).

Tabel 1 Karakteristik Responden.

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
Remaja : 17-25 Tahun	32	36,8
Dewasa : 26-45 Tahun	49	56,3
Lansia : 46-65 Tahun	6	6,9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	36,8
Perempuan	55	63,1
Pendidikan		
Tamat SD	26	29,9
Tamat SMP	39	44,8
Tamat SMA	27	19,5
Tidak Sekolah	5	5,7
Penerapan Manajemen Puskesmas		
Baik	39	44,8
Kurang	48	55,2
Komitmen Kerja		
Baik	27	31,0
Kurang	60	69,0
Mutu Pelayanan		
Baik	40	46,0
Kurang	47	54,0
Total	87	100,0

Hubungan penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan

Tabel 2 Hubungan penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan

Penerapan Manajemen Puskesmas	Mutu Pelayanan				p
	Baik		Kurang		
	n	%	n	%	
Baik	30	34,5	9	10,3	
Kurang Baik	10	11,5	38	43,7	0.001
Total	40	46.0	47	54.0	

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* didapatkan hasil *p-value* $\alpha = 0,001$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan antara penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Bulakamba.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian (Artini et al., 2016) bahwa ada hubungan penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Karangasem Bali 2016. Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Shobirin (2016b) bahwa ada hubungan penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum Puskesmas kabupaten Bangkalan 2016. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum Puskesmas kabupaten Bangkalan.

Menurut penelitian Shobirin (2016b) penelitian ini melakukan analisis hubungan penerapan manajemen Puskesmas dengan mutu pelayanan di Puskesmas, khususnya program pengobatan di Puskesmas Bangkalan. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen (perencanaan, pergerakan, pengawasan, penilaian dan pertanggungjawaban) dengan program pengobatan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Koontz dan O'Donnell menyatakan bahwa perencanaan tanpa pengawasan, pekerjaan tersebut akan sia-sia. Hasil ini juga sesuai dengan teori tentang pengawasan oleh Terry yang menyatakan pengawasan itu menentukan apa yang telah dicapai. Artinya dalam menilai hasil pekerjaan dan apabila

perlu untuk mengadakan tindakan-tindakan pembetulan sedemikian rupa, sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setia pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan, kualitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan (Faizal et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Shobirin (2016b), peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan puskesmas yang signifikan. Penerapan manajemen Puskesmas merupakan suatu proses dalam mendukung pelaksanaan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan. Upaya dalam meningkatkan Mutu pelayanan Puskesmas harus dilakukan dari segala aspek seperti meningkatkan profesionalisme dari para pegawangnya dan meningkatkan fasilitas kesehatannya (Muninjaya, 2014).

Hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki komitmen kerja yang buruk dan menghasilkan mutu pelayanan yang kurang. Hasil uji statistik

menggunakan uji *chi square* didapatkan hasil *p-value* $\alpha = 0,001$ ($p < 0,05$), artinya ada hubungan antara komitmen kerja dengan mutu pelayanan di Puskesmas Bulakamba.

Tabel 3 Hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan

Komitmen Kerja	Mutu Pelayanan				p
	Baik		Kurang		
	n	%	n	%	
Baik	24	27,6	3	3,4	0.001
Kurang Baik	16	18,4	44	50,6	
Total	40	46.0	47	54.0	

Hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di Puskesmas Bulakamba, penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Shobirin bahwa ada hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum puskesmas kabupaten bangkalan 2016 (Shobirin, 2016b). Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan pengobatan di poli umum puskesmas kabupaten bangkalan. Hasil penelitian yang dilakukan pada 30 masyarakat lelif kecamatan weda tengah ditemukan 30 masyarakat yang menyatakan bahwa komitmen kerja sebagian besar kurang baik yaitu terdapat 2 responden, dan komitmen kerja baik sebanyak 7 responden. Sedangkan mutu pelayanan puskesmas kurang baik terdapat 17 responden dan mutu pelayanan puskesmas baik yaitu sebanyak 4 responden, hal tersebut dapat terjadi karena berbagai hal, jika dilihat dari hasil yang ada kemungkinan besar penyebabnya yaitu

akses pelayanan yang susah dijangkau, kurangnya keyamanan dan kurang efisiensi.

Dukungan dan komitmen petugas menjadi factor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan puskesmas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Arifin (2019) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih berfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien. Sedangkan pendapat Saragih et al. (2010) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti berpendapat bahwa terdapat hubungan komitmen kerja dengan mutu pelayanan puskesmas yang signifikan. Komitmen kerja merupakan salah satu factor yang sangat penting yang harus ditumbuhkan pada petugas pemberi layanan kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2015) menyatakan bahwa komitmen kerja berhubungan dengan kualitas pelayanan. Dengan komitmen kerja yang tinggi, petugas pelayanan diantaranya dokter, perawat menjadi lebih giat bekerja dan mempunyai motivasi kuat untuk berpartisipasi (Artini et al., 2016). Komitmen kerja merupakan identifikasi kekuatan yang terkait dengan nilai-nilai dan tujuan untuk memilih keanggotaan dalam

institusi pelayanan kesehatan (Artini et al., 2016). Suatu puskesmas akan efektif bila memiliki pegawai yang mempunyai komitmen kerja yang kuat (Robbins, 2015). Petugas dengan komitmen kerja yang kuat akan rela mencurahkan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk kepentingan puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Upaya dalam meningkatkan Mutu pelayanan puskesmas harus dilakukan dari segala aspek seperti meningkatkan profesionalisme dari para pegawangnya, tanggung jawab, pemecahan masalah dan proses perbaikan (Faizal et al., 2019).

KESIMPULAN

Penerapan manajemen puskesmas sebagian besar masih kurang baik, komitmen kerja sebagian besar kurang baik, mutu pelayanan puskesmas sebagian besar kurang baik, ada hubungan antara penerapan manajemen puskesmas dan komitmen kerja dengan mutu pelayanan di Puskesmas Bulakamba.

Perlunya pelaksanaan monitoring dan evaluasi puskesmas dilakukan secara terjadwal dan terimplementasi dengan baik serta memberikan dukungan baik cerara moril maupun materiil bagi pengembangan pelayanan di puskesmas dan mampu menumbuhkan komitmen kerja petugas dengan menciptakan rasa aman dan melakukan komunikasi yang baik dengan

staf dan menempatkan petugas sesuai dengan minat dan kopetensinya dan untuk peneliti selanjutnya agar melakukan eksplorasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya komitmen kerja petugas di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, N. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Teori dan Kasus*. UNISNU PRESS.
- Artini, A., Suarjana, I. W., & Wijaya, I. P. G. (2016). Relationship Between Implementation of Public Health Center Management, Work Commitment and Quality of Medical Services in Public Health Centres, Karangasem, Bali. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 4(1), 43–51. <https://doi.org/10.24843/PHPMA.2016.v04.i01.p06>
- Endarwati, K. (2012). *Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap dengan Metode Activity Based Costing untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. 66, 37–39.
- Faizal, D. A., Riu, S. D. M., & Talibo, N. A. (2019). Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas dan Komitmen Kerja dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Lelilef Kecamatan Weda Tengah. *Jurnal Kesehatan: Amanah Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado*, 3(1), 68–75.
- Hidayat, L. (2015). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Operasional Pt. Tiki Kantor Cabang Pemuda, Jakarta Timur*.
- Inayah, A. N. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Depok I*. 14.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Menteri kesehatan Republik Indonesia, 2014. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI.
- Muninjaya. (2014). *Anajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Rianto, P. (2016). Modul Metode Penelitian. In *Metode penelitian* (Vol. 5, Issue July).
- Robbins, S. P. (2015). *Perilaku Organisasi*. Erlanga.
- Saragih, R., Lubis, A. N., & Sutatniningsih, M. B. A. R. (2010). Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM USU*.
- Shobirin. (2016a). Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan Komitmen Kerja Petugas Dengan Mutu Pelayanan Pengobatan Di Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3, 274–282.
- Shobirin. (2016b). Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan

Komitmen Kerja Petugas Dengan Mutu Pelayanan Pengobatan Di Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bangkalan (Studi di Puskesmas Se-Kabupaten Bangkalan). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 513–526. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1006>

Sri Rejeki. (2023). *Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bulakamba*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes.

Sudiro, & Achmad. (2011). *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Malang. UB Press.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

Sumarni. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais. *Esa Unggul*. <https://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-Undergraduate-201133030/473>

Supriyanto, E. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV Andi Offset.

Yuliawati, A. L. (2012). Gambaran Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap Umum. *Indonesia, Universitas*, 1–84.

