

ANALISIS KEPUASAN IBU BERSALIN DI RUANG KEBIDANAN

Hesti Kurniasih¹, Vina Nurul Utami², Sumiyati³, Affi Zakiyya⁴

^{1,2,3} Poltekkes Kemenkes Semarang

⁴ Poltekkes Kemenkes Pontianak

email: hesti.kurniasih@poltekkes-smg.ac.id

ABSTRACT

Patient satisfaction is the most important thing that needs to be prioritized by the Hospital. To achieve the quality of service according to patient expectations, the hospital always prioritizes patient satisfaction through continuous improvement in the quality of service by implementing correct practices, increasing human resource competence (HR) and applying adequate technology. Research this is a type of quantitative research with a approach cross sectional. The population in this study were all maternity patients for a period of 1 month. The number of samples that met the inclusion criteria from September 11 to October 11, 2017 was 77 people. Univariate analysis with the Importance-method Performance Analysis. The IPA method is done by calculating the level of conformity and a Cartesian diagram of expectations and reality. To determine the different test, the researcher first conducted a normality test on variables: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy using Kolmogorof-Smirnof (because the sample > 50) with a significant value <0.05 (Dahlan, 2014). It was concluded that the data was not normally distributed. So researchers use the Wilcoxon test (because the data are not normally distributed) to determine the different tests (Dahlan, 2014). On the dimensions of the study carried out still requires changes to improve patient satisfaction.

Keywords: satisfaction; hospital; patient;

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hal paling utama yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Sakit. Untuk mencapai mutu pelayanan yang sesuai harapan pasien, maka rumah sakit senantiasa mengutamakan kepuasan pasien melalui peningkatan mutu pelayanan berkesinambungan dengan pelaksanaan praktek yang benar, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan penerapan teknologi yang memadai. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien bersalin selama kurun waktu 1 bulan. Jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pada bulan 11 September s/d 11 Oktober 2017 sejumlah 77 orang. Analisa univariat dengan metode Importance-Performance Analysis. Metode IPA dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian serta diagram kartesius tingkat harapan dan kenyataan. Untuk menentukan uji beda, peneliti melakukan uji normalitas terlebih dahulu yang dilakukan pada variabel: *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan menggunakan Kolmogorof-Smirnof (karena sampel > 50) dengan nilai signifikan < 0,05 (Dahlan, 2014). Disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi tidak normal. Sehingga peneliti menggunakan uji Wilcoxon (karena data berdistribusi tidak normal) untuk menentukan uji beda (Dahlan, 2014). Pada dimensi yang dilakukan penelitian amsih membutuhkan perubahan untuk meningkatkan kepuasan pasien

Kata Kunci: kepuasan; rumah sakit; pasien

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan saja, tetapi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Manajemen rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan maupun perkembangan yang dikarenakan rendahnya mutu pelayanan suatu rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien. Pada mutu pelayanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider*.

Kepuasan pasien merupakan hal paling utama yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Sakit. Mutu pelayanan yang buruk dapat berakibat citra rumah sakit menjadi buruk pula. Untuk mencapai mutu pelayanan yang sesuai harapan pasien, maka rumah sakit senantiasa mengutamakan kkepuasan pasien.

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam penilaian mutu dihubungkan juga dengan ketetapan pasien terhadap terhadap kelayakan pelayanan dan merupakan pengukuran penting mendasar bagi mutu pelayanan. Selain kepuasan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan, juga memperlihatkan kemampuan dalam bersaing dengan sarana kesehatan lain terutama milik swasta. Kepuasan pelanggan merupakan ujung dalam era persaingan saat ini. Pelanggan yang puas akan membuat mereka setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan. Pelanggan yang loyal akan membuat institusi pemberi jasa mampu bertahan (Prastiwi dan Ayubi, 2008).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan pada pasien rawat inap. Pasien rawat inap merupakan pasien yang kontak secara langsung dan sering dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya pasien yang berada di ruang rawat inap kebidanan, tidak hanya dalam perawatan saja yang diterima tetapi memerlukan tindakan yang cepat, tepat dan terampil dalam pertolongan persalinan. Mutu pelayanan pasien di ruang rawat merupakan

suatu nilai tersendiri yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap, dan dapat dijadikan strategi pemasaran pelayanan rumah sakit pada masyarakat.

Rumah Sakit Daerah Prof. Dr Margono Soekrjo Purwokerto adalah RSUD kelas B Pendidikan yang merupakan milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berda di kota Purwokerto dengan jangkauan untuk masyarakat di wilayah Jawa Tengah bagian barat-selatan. Msesuai Rencana Strategi tahun 2013-2018 RSMS mengembangkan pelayanan unggulan yang terdiri dari pelayanan jantung, pelayanan onkologi terpadu, pelayanan urologi, pelayanan maternal dan perinatal serta private wing. Pelayanan unggulan dikembangkan agar dalam pencapaian visi dan misi dapat dilakukan secara bertahap, focus dan terukur. Sumber Daya Manuis RSMS sejumlah 1706 yang terdiri dari tenaga PNS 790 pegawai dan Non PNS (Tenaga kontak BLUD) sejumlah 916 pegawai. Tenaga dokter 90 dokter, tenaga kesehatan lain dan tenaga administrasi 1619 orang.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diterimanya. Actor penentu kepuasan pasien, antara lain bukti langsung (aspek yang terlihat secara fisik, missal peralatan dan personal, kehandalan (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat dalam memberikan pelayanan), ketanggapan (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), jaminan (menimbulkan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan), perhatian (kemauan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan). Selain itu terdapat variabel non medic yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu : latar belakang ekonomi social, budaya, lingkungan fisik, kepribadian dan lingkungan hidup, factor karakteristik pasien juga menentukan seperti umur, pendidikan, pekerjaan dan diagnosis . Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pasien tentang kualitas pelayanan perawatan di ruang kebidanan yang meliputi sarana dan prasarana pelayanan, tingkat kehadiran dan

ketanggapan petugas dalam melakukan tindakan serta keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan, didapatkan bahwa 60% pasien menyatakan kurang puas. Padahal rumah sakit ini mempunyai motto “Melayani dengan Sepenuh Hati”. Hal ini menjadi ketertarikan sendiri bagi peneliti untuk mengadakan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien pelayanan persalinan ruang bersalin RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien bersalin selama kurun waktu 1 bulan yaitu tanggal 11 September sampai dengan 11 Oktober 2017 di ruang bersalin (VK) RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang berjumlah 223 kejadian. Jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi pada bulan 11 September s/d 11 Oktober 2017 sejumlah 77 orang. Adapun variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable bebas dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*, variable terikat adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data diambil dari responden dengan wawancara dan pengisian kuesionair.

Analisa univariat dengan metode *Importance-Performance Analysis*. Metode IPA dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian serta diagram kartesius tingkat harapan dan kenyataan. Untuk menentukan uji beda, peneliti melakukan uji normalitas terlebih dahulu yang dilakukan pada variabel: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan menggunakan Kolmogorof-Smirnof (karena sampel > 50) dengan nilai signifikan < 0,05 (Dahlan, 2014). Disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi tidak normal. Sehingga peneliti menggunakan uji Wilcoxon (karena data berdistribusi tidak normal) untuk menentukan uji beda (Dahlan, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Karakteristik subjek penelitian berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis pembayaran.

Karakteristik	n	%
Umur		
≤ 20 tahun	9	11,7
21-30 tahun	38	49,4
31-40 tahun	29	37,7
41-50 tahun	1	1,3
Pendidikan		
SD	6	7,8
SLTP/Sedejariat	16	20,8
SLTA/Sederajat	51	66,2
Diploma	2	2,6
S1	2	2,6
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	1	1,3
Pegawai Swasta	11	14,3
Wiraswasta	1	1,3
IRT	60	77,9
Lainnya	4	5,2
Jenis pembayaran		
BPJS PBI		
BPJS non PBI	3	3,9
KIS	52	67,5
KBS	19	24,7
Lainnya	2	2,6
	1	1,3

Tabel 1 menggambarkan bahwa sebagian besar subjek penelitian berusia 21-30 tahun yaitu sebesar 49,4%, sebagian besar berpendidikan SLTA/ sederajat sebesar 66,2%, sebagian besar berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebesar 76,6% dan jenis pembayaran persalinan sebagian besar menggunakan BPJS non PBI sebesar 67,5%.

Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa karakteristik subjek penelitian heterogen yang memungkinkan data yang didapat beragam.

Data tentang kepuasan responden tersaji dalam table 2. Tabel 2 menggambarkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan *tangible* dan *responsiveness* dalam kategori puas, sedangkan sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan *reability*, *assurance* dan *emphaty* dalam kategori tidak puas.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel dimensi pelayanan *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien.

Karakteristik	n	%
Kepuasan <i>Tangible</i>		
Puas	47	61
Tidak Puas	30	39
Kepuasan <i>Reability</i>		
Puas	24	32
Tidak Puas	53	68
Kepuasan <i>Responsiveness</i>		
Puas	41	53,2
Tidak Puas	36	46,8
Kepuasan <i>Assurance</i>		
Puas		
Tidak Puas	27	35,1
	50	64,9
Kepuasan <i>Emphaty</i>		
Puas	23	29,9
Tidak Puas	54	70,1

Dimensi *tangibles* pelayanan ruang kebidanan RSUD Prof. Dr. Margono Soekardjo dalam penelitian ini ditunjukkan oleh lima atribut, yaitu ruang bersalin bersih, ruang perawatan nyaman, alat persalinan tersedia dan lengkap, penampilan petugas kesehatan bersih dan rapi, kamar mandi bersih.

Berdasarkan *importance performance analyse* melalui tingkat kesesuaian atribut diperoleh dari lima atribut yang mewakili dimensi *tangibles*, 4 atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan satu atribut yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu ruang bersalin bersih, ruang perawatan nyaman, alat persalinan tersedia dan lengkap, penampilan petugas kesehatan bersih dan rapi Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah kebersihan kamar mandi.

Dimensi ini penting sebagai ukuran dari pelayanan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba. Sebagaimana menurut Soraya (2011) menyatakan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.

Dimensi *reliability* pelayanan ruang kebidanan RSUD Prof. Dr. Margono dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut,

yaitu informasi oleh bidan, visit oleh dokter, memandikan bayi oleh bidan, pemberian obat/sunikan sesuai jadwal.

Berdasarkan *importance performance analyse* melalui tingkat kesesuaian atribut diperoleh dari empat atribut yang mewakili dimensi *reliability*, 2 atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan 2 atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu memandikan bayi oleh bidan dan pemberian obat/sunikan sesuai jadwal. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah informasi oleh bidan, visit oleh dokter Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1985) menyatakan *reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Dimensi *responsiveness* pelayanan ruang kebidanan RSUD Prof. Dr. Margono Soekardjo dalam penelitian ini ditunjukkan oleh lima atribut, yaitu ketanggapan menerima pasien, tindakan cepat dan tepat pada saat menolong persalinan, ketrampilan bidan merawat BBL, bidan membantu pada saat dibutuhkan dan informasi bidan mengenai keadaan pasien.

Berdasarkan *importance performance analyse* melalui tingkat kesesuaian atribut diperoleh dari lima atribut yang mewakili dimensi *responsiveness*, hanya tiga atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan satu atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu tindakan cepat dan tepat pada saat menolong persalinan, ketrampilan bidan merawat BBL, bidan membantu pada saat dibutuhkan. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah ketanggapan menerima pasien informasi bidan mengenai keadaan pasien

Sebagaimana menurut Soraya (2011) menyebutkan *responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pasien, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pasien.

Dimensi *assurance* pelayanan ruang kebidanan RSUD Prof. Dr. Margono

Soekardjo dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kejelasan informasi dari dokter kandungan, pemeriksaan TTV lengkap, dan pelayanan yang sopan dan ramah.

Berdasarkan *importance performance analyse* melalui tingkat kesesuaian atribut diperoleh dari tiga atribut yang mewakili dimensi *assurance*, hanya satu yang sudah memuaskan pasien yaitu informasi dari dokter spesialis kandungan. Sedangkan 2 lainnya tidak memuaskan pasien yaitu pemeriksaan TTV lengkap, dan pelayanan yang sopan dan ramah.,memuaskan pasien dan satu atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu kejelasan petugas pendaftaran, kejelasan perawat, dan kejelasan dokter. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah kejelasan petugas apotek.

Menurut Kotler (2005) bahwa pengetahuan, kepercayaan, dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan menetapkan problematic pasien, keterampilan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *empathy* pelayanan ruang kebidanan RSUD Prof. Dr. Margono Soekardjo dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kesabaran bidan dalam menolong persalinan, perhatian bidan terhadap keluhan pasien, informasi oleh bidan yang dibutuhkan oleh pasien, dan bidan mengajari kepada pasien bagaimana cara merawat bayi dengan baik.

Berdasarkan *importance performance analyse* melalui tingkat kesesuaian atribut diperoleh dari empat atribut yang mewakili dimensi *empathy*, hanya satu atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan tiga atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu bidan merawat bayi. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah bidan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, sabar dalam menolong persalinan,menjelaskan informasi yang dibutuhkan

Sebagaimana menurut Karl Albert dalam Yamit (2001) bahwa orang yang berinteraksi langsung mau pun yang tidak berinteraksi secara langsung dengan pasien harus memberikan pelayanan kepada pasien secara tulus, responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pasien adalah segalanya.

Perhitungan skor tingkat harapan responden terhadap pelayanan di ruang bersalin RSUD Prof Dr Margono Soekardjo diketahui nilai tingkat kesesuaian seluruhnya adalah 4,44 sehingga dapat dikatakan ada 12 atribut yang memuaskan pasien dan sisanya 9 atribut tidak memuaskan pasien.

Atribut yang tidak memuaskan pasien dan perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan lagi, yaitu :

Atribut 5 : Kebersihan kamar mandi ruang perawatan

Atribut 6 : Informasi mengenai kondisi kehamilan pasien dan tindakan yang akan dilakukan oleh bidan

Atribut 8 : Bayi dimandikan setiap hari

Atribut 9 : Bidan memberikan obat/suntikan sesuai jadwal

Atribut 10 : Prosedur penerimaan pasien

Atribut 14 : Penjelasan oleh bidan mengenai kondisi pasien dan bayinya

Atribut 17 : Kesopanan dan keramahan pelayan yang diberikan

Atribut 19 : Perhatian bidan pada keluhan pasien dankeluarga

Atribut 20 : Penjelasan bidan mengenai informasi yang dibutuhkan Pasien

Atribut layanan kesehatan tersebut harus menjadi perhatian utama di dalam peningkatan mutu atau kinerja oleh pihak rumah sakit sehingga kepuasan pasien tercapai dalam segala atribut.

Mutu pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pada pihak lain, tata penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Menurut Schnaars dalam Tjiptono (1997) menyatakan kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan tujuan dari suatu bisnis. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Patut untuk

diperhatikan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik dana mau pun sumber daya manusia yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan beberapa aspek yang masih membutuhkan sentuhan perubahan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien yang merupakan pelanggan utama di pelayanan Rumah Sakit. Peneliti berharap akan ada peneliti yang melakukan evaluasi mengenai perubahan yang sudah dilakukan Rumah sakit berdasarkan penelitian ini. Bagi pihak rumah sakit melakukan survey kepuasan seperti penyebaran angket dan atau lebih mengaktifkan kotak saran guna mendapat informasi sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan terutama keramahan pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Poltekkes Kemenkes Semarang melalui Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat yang memberikan dana penelitian serta RSUD Prof, Dr. Margono Soekarjo dan Ruang Bersalin (VK) telah mengizinkan sebagai lahan penelitian..

Daftar Pustaka

- Aditama, C. Y. 2003. Manajemen Administrasi Rumah sakit. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press).
- Aflah, R. 1995. Kepuasan Pengunjung Usia Lanjut pada Pelayanan Pengobatan Puskesmas Kelurahan di Kotamadya Jakarta Timur. Jurnal. FKMUI Depok. [serial online] <http://journal.ui.ac.id/index.php/mik/article/download/1140/1047> [24 September 2014]
- Andriyani, S dkk. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. Jurnal. Departemen Ilmu Kesehatan

Masyarakat Universitas Islam Indonesia Jogjakarta [serial online] <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/2067/8n.pdf?sequence=1>. [25 September 2014]

- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Aryani, D. et.al. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal. Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP. UI [serial online] journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632/617 [25 September 2014]
- Athiyyah, N. 2003. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kabupaten Jember. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga
- Atmaja, H. S. 2003. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Multimedia Akses PT. Telkom). Tesis. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Azwar, A dkk. 2003. *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Binarupa Aksara 73
- Elsi. 2003. *Beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam Sumbar* [serial online] <http://eprints.undip.ac.id/6976/> [3 Juni 2014]
- Endarwita. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat*. e-journal. Apresiasi Ekonomi [serial online] <http://stie-yappas.ac.id/ejurnalapresiasiekonomi/135.pdf> [20 September 2014]
- Gronroos, C. 1990. *Service Management And Marketing: Managing The Moment Of Truth In Service Competition*. Singapore: Maxwell MacMillan
- Hanafi. 2004. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press 74