

**Manajemen Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas
Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis**

Febriandi

Dr. Tuti Khairani H. S.Sos, M.Si

**Fisip Riau University, Bina Widya Campus Km. 12.5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru
28293**

e-mail; Febri_Fisip@yahoo.com

Abstract: Technical Implementing Service Management Department (UPTD) Health Clinics in the Siak Kecil District Bengkalis Regency. Implementing Technical Service Unit (UPTD) Health Clinic is the only Siak Kecil Subdistrict health centers in the districts of Siak Kecil and is one of the agencies that provide health care services to the community in Bengkalis District in General and Siak Kecil in particular. The purpose of Implementing Technical Service Unit established (UPTD) Health Clinics of Siak Kecil District is "to meet the needs of the Ministry of public health are located in the Sub-District of Siak Kecil". On the implementation of the administrative service of the technical Office of the implementing Units (UPTD) Siak Kecil Subdistrict health centers Health hasn't been able to implement an optimal service system and have not been able to give satisfaction to the patient. While the Siak Kecil is the only Clinics Clinics in Siak Kecil so that Technical Implementing Agency (UPTD) Health Clinics in Siak Kecil District became the object of Siak Kecil Sub-district in community healthcare. The most important activities in Implementing the Technical Service Unit (UPTD) Siak Kecil is a Subdistrict health centers Health serve patients in various forms of quality services which are based on the implementation of decisions of the Minister of health of the Republic of Indonesia Number 828/MENKES/SK/IX/2008 about the minimum service standard health.

The purpose of this research is to know the management of the Ministry in Implementing Technical health services Clinics Sub Regency of Bengkalis and Siak Kecil to know what factors are affecting the management of the Ministry, the concept used in the theories put forward Ahmad Farich (2011: 45-57) that reveal the Health Ministry Mananjemen consists of planning, organizing, monitoring, supervision and assessment work on this research used a qualitative research method discriptive, this research was done in Implementing Technical Service Unit (UPTD) in Siak Kecil Subdistrict health centers health data gathering researchers use techniques of observation, interview and documentation.

The results of this research indicate that in providing services to the community in the executing unit of the employees of the Technical Services (UPTD) Health Clinics in Bengkalis Regency of Siak Kecil District Management of existing Services do not meet the standards set. This is because the service employees in Implementing Technical Service Unit (UPTD) Health Clinics the Bengkalis District Siak Kecil District are still using manual systems and computerization has not used. Still often occurs in queue provides services to the community so that the management of the Ministry in Implementing the Technical Service Unit (UPTD) Siak Kecil subdistrict health centers Health District Bengkalis has not been optimal.

Keywords: Management, Services, Siak Kecil Sub-District

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Aparatur Negara wajib melayani setiap warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara baik itu yang menyangkut sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus adanya suatu pelayanan.

Aparatur Negara yang memiliki kemampuan dalam melayani, memenuhi kebutuhan, menanggapi keluhan masyarakat secara optimal sesuai dengan ekspektasi mereka melalui kebijaksanaan, dan perangkat hukum yang berfungsi sebagai acuan serta mengatur kekuatan sosial dan aktivitas masyarakat agar tidak membahayakan, merugikan Bangsa dan Negara. Pegawai negeri atau pegawai pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat berkewajiban mengabdikan, berbakti untuk melayani masyarakat, setia kepada Negara.

Berdasarkan Undang-Undang No 23 tahun 1992 tentang kesehatan disebutkan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pada pasal 7 disebutkan bahwa pemerintah bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau, dan pada pasal 9 menyebutkan bahwa “ pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat”.

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 828/MENKES/SK/IX/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan meliputi :

1. Merupakan pelayanan yang langsung dirasakan masyarakat, sehingga hal-hal yang berkaitan dengan manajemen dianggap sebagai faktor pendukung dalam melaksanakan urusan wajib (perencanaan, pembiayaan, pengorganisasian, perizinan, sumberdaya, sistem dan sebagainya), tidak dimasukkan dalam standar pelayanan minimal (kecuali *critical support function*).
2. Merupakan prioritas tinggi bagi pemerintah daerah karena melindungi hak - hak konstitusional perorangan dan masyarakat. untuk melindungi kepentingan kepentingan nasional, serta memenuhi komitmen nasional dan global serta merupakan penyebab utama kematian/kesakitan.
3. Berorientasi pada *output* yang langsung dirasakan masyarakat.
4. Dilaksanakan secara terus menerus (*sustainable*), terukur (*measurable*) dan dapat dikerjakan (*feasible*).

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil merupakan satu-satunya puskesmas yang berada di Kecamatan Siak Kecil dan merupakan salah satu instansi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Bengkalis umumnya dan Kecamatan Siak Kecil khususnya. Tujuan didirikan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil adalah “untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di kecamatan Siak Kecil”.

Setiap instansi publik tentunya memiliki standar – standar operasional dalam pelaksanaan kinerjanya begitu pula Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil yang orientasinya adalah pelayanan kesehatan. dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil memiliki acuan Standar Operasional Prosedur Sebagai berikut:

1. Setandar Pelayanan Di Loker pendaftaran

Adapun standar yang ditetapkan adalah setiap pasien yang mendaftar mendapat kartu pengenalan dan kartu rawat jalan sesuai dengan identitasnya dan peserta akses maupun JPKMM tercatat dengan benar.

Tabel I.I Standar Operasional Prosedur Pelayanan Loker Pendaftaran

STRUKTUR	PROSES	HASIL
Petugas - Petugas Loker Sarana - Buku Register - Kartu Pengenal - Kartu Status - Map Status - Lemari Arsip - ATK - Meja Kursi - Tempat Sampah Metode - Pencatatan - pembuatan kartu - pembuatan KRJ	Pasien mendaftarkan diri Pasien baru Untuk pasien yang tidak punya kartu >> dibuat kartu rawat jalan Pasien lama Sudah pernah berobat>> kartu Rawat jalan dicari sesuai kartu pengenal Pasien Akses /JPKMM >> menunjukan kartu peserta, khusus untuk JPKMM meububuhkan tanda tangan Kartu yang sudah siap ditulis tanggal dan petugas membawa ketujuan priksa Pasien menunggu di ruang tunggu Pasien diperiksa sesuai tujuan Pasien mengambil obat dengan membawa resep Petugas rekam mei tujuan Pasien mengambil obat dengan membawa resep Petugas rekam medis mengambil kartu rawat jalan dan menncatat register Petugas loket mengambil dari petugas rekam medis Petugas loket mengembalikan kartu rawat jalan ke rak arsip	- pasien mendapat kartu pengenalan dan rawat jalan sesuai identitasnya - pasien mendapat kartu rawat jalan sesuai tujua priksa - pasien akses / JPKMM dapat tercatat dengan benar

Sumber : UPTD Puskesmas Kesehatan Kecamatan Siak Kecil

Pada pelaksanaan Pelayanan administrasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil belum mampu menerapkan sistem pelayanan yang optimal dan belum mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Sedangkan Puskesmas Siak Kecil merupakan satu-satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan Siak Kecil sehingga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil menjadi tumpuan masyarakat Kecamatan Siak Kecil dalam mendapatkan Pelayanan Kesehatan. kegiatan yang terpenting di dalam Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil adalah melayani pasien dalam berbagai bentuk pelayanan yang bermutu.

Tapi dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan dari pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil belum mampu memberikan pelayanan yang optimal sehingga fenomena inilah yang banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat Kecamatan Siak Kecil hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat Kecamatan Siak Kecil bergantung kepada Puskesmas Kecamatan Siak Kecil dalam mendapatkan pelayanan dibidang administrasi.

Secara spesifik masalah pelayanan publik yang akan diungkapkan pada penelitian ini lebih dikhususkan pada pelayanan non medis di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil. Salah satu Pelayanan Non Medis yang harus disediakan dan diberikan oleh pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil adalah pelayanan administrasi kepada pasien sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta memanfaatkan fasilitas yang ada secara optimal melalui prosedur yang telah ditetapkan.

Dari observasi yang dilakukan peneliti di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil banyak ditemukan fakta yaitu tidak adanya tindakan represif yang diberikan petugas Puskesmas kepada masyarakat khususnya saat menyambut pasien yang berkunjung di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil.

Sehingga hal ini menimbulkan kebingungan bagi para pengunjung dalam mencari ruangan seperti ruangan tempat pendaftaran, seharusnya sebagai petugas yang melayani dan memberikan Pelayanan kepada masyarakat harus dapat memberikan Pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga tidak ada lagi pasien/masyarakat yang kebingungan dalam mencari ruangan dan melakukan pendaftaran. Selain itu Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil kepada Masyarakat. Apabila masyarakat yang akan berobat di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil. pertama akan mengisi biodata yaitu Nama, Umur, Pekerjaan, Tempat Tinggal, dan Penyakit yang di Idap. dan setelah registrasi pasien tersebut menunggu antrian untuk menuju ke ruang dokter untuk melakukan pengobatan kesehatan.

Dalam proses pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, sering terjadinya keterlambatan pelayanan oleh pegawai kepada pasien. Karena itu, diperlukan beberapa fasilitas penunjang dalam pelayanan seperti komputer, printer, mesin poto kopi untuk memperlancar proses pengurusan adminstrasi. Hal ini diperlukan karena

selama ini proses pelayanan masih dilakukan secara manual. Baik itu proses arsip, proses registrasi yang semuanya disimpan dalam bentuk map dimana map-map tersebut disimpan di dalam lemari, dan apabila masyarakat yang sebelumnya sudah pernah berobat, maka pegawai administrasi akan mencari data-data tersebut di arsip-arsip yang ada, sehingga memakan waktu yang cukup lama. pasien merasa kurang diperhatikan, kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan terpadu kepada pasien tersebut.

Fenomena-fenomena diatas menunjukkan bahwa kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Berdasarkan Fenomena-fenomena di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Kecamatan Siak Kecil dengan judul “ **Manajemen Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis**”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil. Dipilih tempat ini sebagai lokasi penelitian dengan alasan karena selain menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas yang besar di Kecamatan Siak Kecil, memiliki pegawai yang ahli dan kemudahan akses jalan menuju Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil. Maka banyak masyarakat yang melakukan pengobatan, otomatis tentu pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan puskesmas yang ada di desa. Karena itu saya tertarik ingin meneliti seberapa jauh konsep pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil terhadap masyarakat tersebut. Pada penelitian ini digunakan metode penelitian diskriptif kualitatif, penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil dalam pengumpulan data peneliti menggunakan tehnik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Objek penelitian ini tertuju pada Kepala Puskesmas, Kepala Seksi Tata-tata Usaha, Bagian urusan dan pengembangan SDM, Bendahara Barang Puskesmas, Administrasi Umum para pegawai staf di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas dan Masyarakat selaku pasien. terkait dengan masalah penelitian ini adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Dalam upaya memperoleh data yang akurat penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur yang dimana wawancara ini mirip dengan pembicaraan informal dan informan (interviewee) tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai. wawancara juga dilakukan dengan maksud untuk memferifikasikan dan untuk menentukan keabsahan data dari apa yang telah dan akan diobservasi, data yang ddiperlukan dalam penelitian ini antara lain: data primer: yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara pada pertanyaan yang telah diberikan untuk memperoleh informasi tentang manajemen pelayanan dan faktor penghambat Manajemen Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil Siak Kecil Kabupaten Bengkalis. Data sekunder: yaitu data yang diperoleh dari Unit Pelaksana

Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil berupa Gambaran umum tempat penelitian, Struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, Sistem pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, Keadaan dan jumlah pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil.

Teknik teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

- a. Observasi; Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung dilapangan apa yang dikerjakan pegawai, mendengarkan apa yang mereka ucapkan dalam Manajemen Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis.
- b. Wawancara; Wawancara dilakukan kepada informen yaitu pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, kepada pasien Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil dan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.
- c. Dokumentasi; Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Dokumen tentang Rekap Data kunjungan, jenis pelayanan yang diperoleh di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen pelayanan merupakan hal yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, karena pelaksanaan manajemen tersebut tidak akan pernah jauh dari upaya pelayanan. Agar tidak ada lagi keluhan masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah. Berdasarkan hal tersebut, Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis memberikan pelayanan yang optimal dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Manajemen yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, Manajemen Pelayanan yang ada belum memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan dalam memberikan manag pelayanan pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil Kabupaten Bengkalis tersebut masih menggunakan sistem manual dan belum menggunakan komputerisasi. Masih seringnya terjadi atrian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga manajemen pelayanan yang ada di di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil Kabupaten Bengkalis belum optimal. Sedangkan untuk Pelayanannya dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan adminstrasi yang dilakukan oleh pegawai di UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil masih secara manual, data-data pasien tersimpan di arsip masih dalam bentuk map-map yang tersusun dalam lemari, belum menggunakan komputer sehingga data-data pasien belum terdata base, belum menggunakan kartu pengenalan. Dengan demikian dalam proses pelayanan administrasi sering terjadi keterlambatan.

Dari uraian yang telah penulis paparkan sebelumnya maka untuk mengetahui faktor – faktor apa yang mempengaruhi manajemen pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD

Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, penulis akan menguraikan factor – factor tersebut berdasarkan fakta yang di dapat dari lapangan. Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang manajemen pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil, ada Factor – factor mempengaruhinya, yaitu antara lain:

Faktor sumber daya manusia yang meliputi jumlah personil dan kecakapan personil, terpenuhinya tenaga ahli dan professional berkaitan dengan pemahaman prosedur kerja dan tanggung jawab yang diemban memiliki pengaruh dalam kinerja yang dihasilkan dalam melakukan pelayanan. Faktor kemampuan dan keterampilan dalam bidang pelayanan yang paling menonjol paling cepat dirasakan oleh orang - orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya mereka inilah yang membawa kesan baik buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu kemampuan atau keterampilan seseorang yaitu dapat dapat juga dilihat dari tingkat pengalaman dan pendidikannya. Kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan admistarasi sehingga Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Penelitian ini menghasilkan sebuah informasi bahwa dalam melakukan proses pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Siak Kecil belum menggunakan sistem komputerisasi sehingga sering terjadinya keterlambatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat hal inilah yang menyebabkan pelayanan prima tidak dapat tercapai.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa didalam Manajemen Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil Kabupaten Bengkalis melalui perencanaan, pengorganisasian, pemantauan, pengawasan, pembinaan kerja dinilai penulis masih kurang optimal.

Didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil Kabupaten Bengkalis Manajemen Pelayanan yang ada belum memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil Kabupaten Bengkalis tersebut masih menggunakan sistem manual dan belum menggunakan komputerisasi. Masih seringnya terjadi atrian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga manajemen pelayanan yang ada di di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil Kabupaten Bengkalis belum optimal.

Saran

1. Saran untuk Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil yaitu tingkatkan optimalisasi manajemen pelayanan, diharapkan dalam proses registrasi

sebaiknya menggunakan komputerisasi dan kartu tanda berobat untuk mempermudah pelayanan, sehingga pelayanan prima kepada masyarakat siak kecil dapat terwujud.

2. Bagi masyarakat kecamatan siak kecil diharapkan untuk ikut berpartisipasi dalam hal memberikan asumsinya kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Kesehatan Puskesmas kecamatan siak kecil untuk mendukung derajat kesehatan masyarakat Siak Kecil.

DAFTAR PUSTKA

- Batinggi, A & Ahmad, B. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas terbuka: Jakarta
- Cress well dan YM. 2006. *Metode Penelitian*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta
- Cecep triwibowo. 2013. *Manajemen pelayanan keperawatan di rummah sakit*. Trans Info Media: JAKARTA
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta
- Djam'an Satori.2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabet: Bandung
- Achmad Farich,. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Imron TA,Moch. 2009. *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Penerbit Sugeng Seto: Jakarta
- Satrianegara, F & Saleha,Sitti. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika: Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: . Bandung
- Mulyana. 2004. *Tradisi Penelitian*, Penerbit Obor: Yogyakarta
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Sianipur,JP.G. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN RI: Jakarta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. PT. Refika Aditama: Bandung
- Sabarguna, B.S. 2008. *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Penerbit Sagung Seto: Jakarta
- Safroni, Ladzi.2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Adita Media Publishing: Yogyakarta
- Sabihaini dan Parasuraman. 2002. *Memahami Manajemen Pelayanan*. Penerbit Pustaka Indah: Jakarta
- Simatupang,Erna Juliana. 2008.*Manajemen Pelayanan Kebidanan*. EGC: Jakarta

Syafrudin. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*.. Penerbit trans Info Media: Jakarta

Vilijoen. Dkk. 1977. *Management Prinsip*. Media Indah Group: Yogyakarta.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 828/MENKES/SK/IX/2008

Undang-Undang No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.