

Hubungan Kedisiplinan Administrasi Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

Sunirah^{1*}, Rini Herdiani²

^{1,2} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Pondok Pesantren Assanadiyah Palembang, Jl. Banten 6 Kel.16 Ulu Kec. Seberang Ulu II Palembang, Indonesia.

E-mail: nirradean3112@gamil.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.3533>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 17 June 2025

Revised: 23 June 2025

Accepted: 30 June 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Pendokumentasian, Penerapan SOP, dan Penerapan ASKEP

Keywords:

Service Quality, Documentation, SOP Implementation, and Implementation of ASKEP.



ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah diketahui kedisiplinan administrasi perawat (Pendokumentasian, Penerapan SOP, dan Penerapan ASKEP) secara simultan dengan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir. Desain penelitian ini adalah *Survey Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir yang berjumlah 36 orang dan sampel penelitian ini adalah total dari populasi. Variabel Pendokumentasian setelah dilakukan analisis uji statistik dengan *Chi-Square* didapatkan *p value* = 0,000 dimana nilai α (0,05) lebih besar dari nilai *p value* (0,000) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara Pendokumentasian dengan kualitas pelayanan, sedangkan untuk variabel Penerapan SOP dari hasil uji statistik dengan *Chi-Square* didapatkan *p value* = 0,002 dimana nilai α (0,05) lebih besar dari nilai *p value* (0,002) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara penerapan SOP dengan kualitas pelayanan, kemudian untuk variabel Penerapan ASKEP setelah dianalisis uji statistik didapatkan *p value* = 0,005 yang berarti ada hubungan antara Penerapan ASKEP dengan Kualitas di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir.

*The purpose of this study was to determine the administrative discipline of nurses (Documentation, Implementation of SOPs, and Implementation of ASKEP) simultaneously with the quality of service in the Emergency Installation of Kayu Agung Regional Hospital, Ogan Komering Ilir Regency. The design of this study was an Analytical Survey with a Cross Sectional approach. The population in this study were all nurses working in the Emergency Installation of Kayu Agung Regional Hospital, Ogan Komering Ilir Regency, totaling 36 people and the sample of this study was the total of the population. Documentation variable after statistical test analysis with Chi-Square obtained *p value* = 0.000 where the value of α (0.05) is greater than the value of *p value* (0.000) which means there is a significant relationship between Documentation and service quality, while for the SOP Implementation variable from the results of statistical tests with Chi-Square obtained *p value* = 0.002 where the value of α (0.05) is greater than the value of *p value* (0.002) which means there is a significant relationship between the implementation of SOP and service quality, then for the ASKEP Implementation variable after statistical test analysis obtained *p value* = 0.005 which means there is a relationship between ASKEP Implementation and Quality in the Emergency Installation of Kayu Agung Regional Hospital, Ogan Komering Ilir Regency.*



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite : Sunirah, et al (2025). Hubungan Kedisiplinan Administrasi Perawat dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir, 3(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.3533>

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama di rumah sakit atau puskesmas keperawatan yang diberikan 24 jam pada klien/pasien yang membutuhkan, dan ini berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Maka pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan kualitasnya secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah sakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. (Ritizza, 2013)

Kedisiplinan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan (ASKEP) kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap kliennya, hal ini berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Perawat yang disiplin adalah perawat yang mentaati peraturan rumah sakit dan peraturan profesi keperawatan. Perawat yang selalu ada tepat waktu untuk pasien sangat memberikan kepuasan terhadap klien akan pelayanan rumah sakit.

Catatan pasien merupakan suatu dokumen yang legal, dan status sehat sakit pasien pada saat lampau, sekarang, dalam bentuk tulisan, yang menggambarkan asuhan keperawatan yang diberikan. Umumnya catatan pasien berisi informasi yang mengidentifikasi masalah, diagnosa keperawatan dan medik, respon pasien terhadap asuhan keperawatan yang diberikan dan respon terhadap pengobatan serta berisi beberapa rencana untuk intervensi lebih lanjut. Keberadaan dokumentasi baik berbentuk catatan maupun laporan akan sangat membantu komunikasi antara sesama perawat maupun disiplin ilmu lain dalam rencana pengobatan.

Perawat sebagai salah satu aset yang penting dalam penyelenggaraan sarana kesehatan memiliki peran yang sangat penting, selain sebagai tenaga paramedis untuk merawat pasien. Karena tugas-tugas yang sangat penting tersebut maka perawat seyogyanya memiliki kedisiplinan kerja yang tinggi juga mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) rumah sakit/ puskesmas. Sebagai contoh tentang kedisiplinan kerja dikaitkan dengan risiko yang mungkin terjadi, seperti perawat yang tidak disiplin dalam waktu sehingga keterlambatan menangani pasien (walaupun dalam hitungan detik saja) akan sangat membahayakan keselamatan nyawa yang akan menyebabkan terjadi kecacatan atau kematian pasien yang dirawat. Kaitan disiplin dengan tenaga perawat, dimana kita sudah paham dan jelas bahwa tenaga keperawatan adalah tenaga kesehatan yang profesional, maka dituntut mempunyai sikap penuh kerelaan dalam mematuhi semua aturan dan norma yang ada dalam menjalankan tugasnya sebagai bentuk tanggung jawabnya terhadap pelayanan kesehatan dengan tugas utama memberikan pelayanan keperawatan melalui asuhan keperawatan kepada pasien yang membutuhkan, karena dengan kedisiplinan perawat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam proses penyembuhan pasien.

Diketahui beberapa masalah rumah sakit yang dihadapi di Indonesia antara lain kedisiplinan perawat yang masih kurang, misalnya ketepatan waktu bekerja, pendokumentasian, pelatihan, penerapan SOP, penerapan Askep, waktu pemberian obat, dan prosedur akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada pasien. (Azwar, 2011).

Penerapan asuhan keperawatan dapat dilakukan atau diberikan kepada pasien sebagai rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien yang didasarkan pada 5 kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan fisiologis meliputi oksigen, cairan, nutrisi, kebutuhan rasa aman dan perlindungan, kebutuhan rasa cinta dan saling memiliki, kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Asuhan keperawatan adalah seluruh rangkaian proses keperawatan yang diberikan kepada pasien yang berkaitan dengan kiat-kiat keperawatan yang dimulai dari pengkajian hingga evaluasi dalam usaha memperbaiki atau memelihara derajat kesehatan yang optimal untuk mewujudkan kualitas pelayanan dengan baik. (Winkjosastro, 2010).

Mutu pelayanan di rumah sakit tidak terlepas dari peran perawat dan mutu pelayanan keperawatan sangat terkait dengan kinerja klinik perawat. dibutuhkan peningkatan profesionalisme perawat mulai dari peningkatan kompetensi sesuai keilmuan, pelaksanaan asuhan keperawatan sesuai standart, asuhan keperawatan yang berorientasi kepada klien dan mematuhi kode etik keperawatan. Untuk peningkatan profesionalisme, salah satunya dengan manajemen kinerja klinik tenaga keperawatan. Yang termasuk manajemen kinerja klinik adalah penyusunan standart operating procedure, indikator kinerja klinik, uraian tugas, diskusi refleksi kasus, monitoring dan evaluasi. Diharapkan dengan manajemen kinerja klinik, kontribusi profesi keperawatan terhadap peningkatan derajat kesehatan akan meningkat. (Azwar, 2011).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain *Cross Sectional* yang meneliti kualitas pelayanan dengan penyebabnya dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang meliputi pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk diuji hipotesisnya. Penelitian ini dilaksanakan dalam satu semester tahun 2022 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir yang berjumlah 36 orang dan Sampel dalam penelitian ini adalah total populasi, karena populasi < 100 maka sampel penelitian ini adalah total populasi. Ini sesuai dengan teori apabila populasi >100 maka sampel diambil sebagian. Dan jika populasi ≤100 sebaiknya diambil seluruh total populasi, dan Instrumen dalam penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Data pada penelitian ini di peroleh melalui pengumpulan data primer dan data skunder, pengolahan data dikerjakan oleh peneliti sehingga akurasi data sangat di pengaruhi keterbatasan yang ada pada peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis ini untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabel independen yaitu Kedisiplinan Administrasi Perawat yang meliputi Pendokumentasian, Penerapan SOP, dan Penerapan ASKEP, adapun sampel pada penelitian ini adalah 36 responden.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Kualitas Pelayanan	N	Persentase
1	Baik	23	63,9
2	Kurang Baik	13	36,1
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 1 diatas dari 36 responden menunjukkan yang kualitas pelayanan baik sebanyak 23 responden (63,9%) dan kualitas pelayanan kurang baik yaitu 13 responden (36,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Pendokumentasian di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Pendokumentasian	N	Persentase
1.	Baik	18	50,0
2.	Kurang Baik	18	50,0
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas dari 36 responden menunjukkan yang pendokumentasian baik sebanyak 18 responden (50%) dan pendokumentasian kurang baik yaitu 18 responden (50%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Penerapan SOP di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Penerapan SOP	N	Persentase
1.	Baik	21	58,3
2.	Kurang Baik	15	41,7
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 3 diatas dari 36 responden menunjukkan yang Penerapan SOP baik sebanyak 21 responden (58,3%) dan Penerapan SOP kurang baik yaitu 15 responden (41,7%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Penerapan ASKEP di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Penerapan Askep	N	Persentase
1.	Baik	27	75,0
2.	Kurang Baik	9	25,0
Jumlah		36	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas dari 36 responden menunjukkan yang Penerapan ASKEP baik sebanyak 27 responden (75,0%) dan penerapan Askepnya kurang baik yaitu 9 responden (25,0%).

Analisis Bivariat

Untuk mengetahui hubungan antara Variabel Independen kedisiplinan perawat (Pendokumentasian, Penerapan SOP, Penerapan Askep) dan Variabel Dependen (kualitas pelayanan) dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan taraf signifikan (α) = 0,05. Dengan batas kemaknaan 95 % dengan df I, Jika nilai probabilitas (*p value*) lebih kecil dari α = 0,05, maka ada hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan variabel independen atau sebaliknya.

Tabel 5. Hubungan Pendokumentasian Dengan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Pendokumentasian	Kualitas Pelayanan				Jumlah		OR 95% CI	P Value
		Baik		Kurang		N	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	17	94,4	1	5,6	18	100	34,000	0,000
2.	Kurang Baik	6	33,3	12	66,7	18	100	3,611-320,100	
Jumlah		23		13		36			

Berdasarkan tabel 5 di atas dari 18 responden terdapat 17 responden (94,4%) yang pendokumentasiannya baik yang kualitas pelayanannya baik dan 1 responden (5,6%) yang pendokumentasiannya kurang baik, sedangkan dari 18 responden yang pendokumentasiannya kurang baik dan kualitas pelayanannya baik yaitu sebanyak 6 responden (33,3%), yang pendokumentasiannya kurang baik yaitu 12 responden (66,7%). Dari hasil uji statistik dengan *Chi-Square* didapatkan *p value* = 0,000 dimana nilai α (0,05) lebih besar dari nilai *p value* (0,000) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara pendokumentasian dengan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna terbukti secara statistik. Dari hasil Odds Rasio (OR) didapatkan 12,250 (1,996-76,196) artinya kelompok responden penerapan Askep yang baik mempunyai peluang 12 kali kualitas pelayanan yang baik dibandingkan dengan responden penerapan Askep kurang baik.

Tabel 6. Hubungan Penerapan SOP Dengan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Penerapan SOP	Kualitas Pelayanan				Jumlah		OR 95% CI	P Value
		Baik		Kurang		N	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	18	85,7	3	14,3	21	100	12,000	0,002
2.	Kurang Baik	5	33,3	10	66,7	15	100	2,359-61,048	
Jumlah		23		13		36			

Berdasarkan tabel 6 di atas dari 21 responden terdapat 18 responden (85,7%) yang penerapan SOP baik yang kualitas pelayanannya baik dan 3 responden (14,3%) yang penerapan SOP kurang baik, sedangkan dari 15 responden yang penerapan SOP kurang baik dan kualitas pelayanannya baik yaitu sebanyak 5 responden (33,3%), yang kualitas pelayanannya kurang baik yaitu 10 responden (66,7%). Dari hasil uji statistik dengan *Chi-Square* didapatkan *p value* = 0,002 dimana nilai α (0,05) lebih besar dari nilai *p value* (0,002) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara penerapan SOP dengan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kayu Agung Kab. Ogan Komering Ilir Tahun 2022. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna terbukti secara statistik.

Tabel 7. Hubungan Penerapan ASKEP Dengan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Penerapan Askep	Kualitas Pelayanan				Jumlah		OR 95% CI	P Value
		Baik		Kurang		N	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	21	77,8	6	22,2	27	100	12,250	0,005
2.	Kurang Baik	2	22,2	7	77,8	9	100	1,996-75,196	
Jumlah		23		13		36			

Berdasarkan tabel 7 di atas dari 27 responden terdapat 21 responden (77,8%) yang penerapan Askep baik yang kualitas pelayanannya baik dan 6 responden (22,2%) yang ketepatan waktu bekerjanya kurang baik, sedangkan dari 9 responden yang penerapan Askep kurang baik dan kualitas pelayanannya baik yaitu sebanyak 2 responden (22,2%), yang kualitas pelayanannya kurang baik yaitu 7 responden (77,8%). Dari hasil uji statistik dengan *Chi-Square* didapatkan *p value* = 0,005 dimana nilai α (0,05) lebih besar dari nilai *p value* (0,005) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara penerapan Askep dengan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kab. Ogan Komering Ilir Tahun 2022. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna terbukti secara statistik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan Uji Statistik *Chi-Square*, ketiga variabel Independen yaitu kedisiplinan Administrasi Perawat yang meliputi (Pendokumentasian, Penerapan SOP, dan Penerapan ASKEP) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung Kabupaten Ogan Komering Ilir, dengan nilai yang didapat yaitu *P Value* lebih kecil dari nilai α (0,05).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada tenaga kesehatan khususnya Perawat Instalasi Gawat Darurat RSUD Kayu Agung yang telah bersedia menjadi responden dan telah banyak membantu dalam proses penelitian, semoga dengan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat wilayah Ogan Komering Ilir maupun dari daerah lain. Terimakasih juga untuk pihak Institusi yang banyak berkontribusi dalam pelaksanaan penyusunan penelitian ini

REFERENSI

- Ali, F, 1997. *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Amsyah, Z, 2003. *Manajemen System Informasi, Gramedia Pustaka Utama*. Jakarta
- Arikunto, 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- _____, 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Cetakan ke 14. Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia.
- Arwani , 2002. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Aswat, 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Azwar, A, 2008. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang lebih bermutu*. Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta
- Azwar, Azrul. 2018, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi ketiga, PT. Binarupa harapan, Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ed. 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Djoko Wijono, 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1, Jakarta : Air Langga University Press
- Dirjen Pelayanan Medik, 1997. *Statistik Rumah Sakit Di Indonesia*. Departemen Kesehatan, Jakarta
- Eka, Arsita Prasetyawati, 2011. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Effendi, N, 1998. *Perawatan Kesehatan Masyarakat*. EGC, Jakarta
- E. Kast, Fremont, E. Rosenzweig, James. 1990, *Organisasi dan manajemen*, edisi keempat, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ghozali H, 1995. *Aplikasi Analisa Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gibson, 1994. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Erlangga. Jakarta
- Handayani, S, 2002. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi 2, BPFE. Yogyakarta
- Handoko, Eko. 1985, *Pengendalian Mutu Terpadu*, Gramedia, Jakarta.
- Hanum, 2006. *Analisis Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Diunit Rawat Jalan Puskesmas Peninjauan Kecamatan Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2006*, Skripsi: Jurusan Keperawatan, STIK Siti Khodijah. Palembang

- Hastono, Susanto Priyo. 2001. *Analisa Data. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.* Jakarta, Indonesia.
- Hastono, S, 2001. *Modul Analisa Data,* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta
- Hastono, B, 2010. *Manajemen Pemassaran Untuk Rumah Sakit,* Rineka Cipta. Jakarta
- Ilyas, Y, 2002. *Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian.* Penerbiat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok
- Indrawijaya, I, Adam, 2000. *Perilaku Organisasi.* Cetakan ke 6, Sinar Biru, Algesindo. Bandung
- Kotler, P, 1997. *Dasar-dasar Pemasaran,* Jilid 2. Prehalindo, Jakarta
- Khoild, Ahmad. (2012). *Promosi kesehatan dengan pendekatan teori perilaku.* Media dan Aplikasinya, Rajawali Pers. Jakarta.
- Lawrence, W. Green. 1980. *Health Education Planning Adiaagnostic Approach.* Amerika. Hal. 71.
- Mustika, Sari W, 2006. *Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan I.*(at. <http://www.mustikanurse.Blogspot.com>.)
- Nurachmah, E, 2002, <http://www.Asuhankeperawatanbermutudirumahsakit.co.id>
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* Salemba Medika, Jakarta, Indonesia.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Pelayanan Publik.* Alfabeta. Bandung
- Purwanto, H, 1994. *Komunikasi Untuk Perawat,* Cetakan I, EGC, Jakarta
- Puspita Ika, 2009, *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang,* Tesis: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara, Semarang.
- Riduwan, 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula,* Alfabeta. Bandung
- Ridho, Muhammad, 2014, *Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat,* Skripsi: Universitas Muhamadiyah, Makasar.
- Rivai, V, 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Robbins, Stephen P, 2005. *Organizational Behavior,* Education inc. New Jersey
- Sandjaja, B, 2005 *Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura,* Dimuat Dalam Jurnal Kedokteran dan Farmasi, No 5, Mei, Jakarta
- Siagian, S.P, 2002. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku administrasi,* Penerbit PT TokoGunung Agung. Jakarta
- Soeroso, S, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit.* EGC, Jakarta
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta, Bandung, Indonesia.
- Suhasim, R, 2015. *Administrasi Perumah Sakitan Di Indonesia.* Jakarta
- Supranto, J, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Rineka cipta, Jakarta
- Trisnantoro, L, 2014. *Aspek Strategi Rumah Sakit.* Andi. Yogyakarta
- Usman. 2013. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Edisi 4.* Bumi Aksara, Jakarta Timur.
- Wijono, D, 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Volume 1. Airlangga, Surabaya
- Wolker, D, 1997. *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu.* Binarupa Aksara. Jakarta
- Yulianah, S, 2005. *Gambaran ttingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.* RSUD Dr H Rabain, Muara Enim