

**KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN PADA ORGANISASI
DENGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DI JAWA TIMUR**

Ahmat Hafizi

(Magister Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)
subhanizzulhakim13@gmail.com

ABSTRACT. This study aims to determine the correlation between emotional intelligence and commitment to the organization with service quality at the Regional General Hospital in west Java. The study involved 97 employees at the Regional General Hospital in Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. The research instrument used is emotional intelligence scale, organizational commitment scale and service quality scale. Data analysis used nonparametric Rho Spearman analysis. The result of research data analysis using nonparametric Rho Spearman analysis showed that the correlation between emotional intelligence and service quality was obtained by $Rho = 0,796$ with $p = 0$ ($p < 0,01$) which means there is a very significant correlation between emotional intelligence with service quality at employees at the Regional General Hospital Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. The correlation between organizational commitment and service quality is obtained by $Rho = 0,068$ and $p = 0,511$ ($p > 0,05$) which means there is no correlation between organizational commitment with service quality to employees at the Regional General Hospital Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Keywords: service quality, emotional intelligence, organizational commitment

INTISARI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen pada organisasi dengan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jawa Timur. Penelitian ini melibatkan 97 karyawan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Instrumen penelitian yang digunakan adalah skala kecerdasan emosional, skala komitmen organisasi dan skala kualitas pelayanan. Analisis data yang digunakan menggunakan teknik analisis nonparametrik *Rho Spearman*. Hasil analisa data penelitian dengan menggunakan teknik analisis nonparametrik *Rho Spearman* menunjukkan hasil korelasi antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan diperoleh hasil $Rho = 0,796$ dengan $p = 0$ ($p < 0,01$) yang artinya ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan pada karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Korelasi antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan diperoleh hasil $Rho = 0,068$ dan $p = 0,511$ ($p > 0,05$) yang artinya tidak ada hubungan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan pada karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kecerdasan emosional, komitmen organisasi

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif yang merupakan serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, maupun pelayanan kesehatan preventif atau kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan yang diselenggarakan dalam bentuk pelayanan rawat jalan, rawat inap dan juga perawatan di rumah (Trisnantoro, 2000).

Rumah sakit dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya baik pasien rawat jalan, rawat inap maupun perawatan di rumah.

Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit sebagai pemberi pelayanan terhadap pasien dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Seluruh

karyawan yang bertugas di rumah sakit harus mampu memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Keluhan maupun pengalaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan merupakan suatu indikator kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien yang perlu diperhatikan oleh seluruh karyawan yang bertugas di rumah sakit. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pekerjaan tenaga medis dan nonmedis yang bertugas di rumah sakit yang selalu berinteraksi langsung dengan pasien diperlukan kemampuan untuk dapat mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan-kemampuan tersebut merupakan aspek kecerdasan emosional (Goleman, 2015). Adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh tenaga kesehatan akan tercipta hubungan saling

percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya (Singgih & Yulia, 2012).

Kerfoot (dalam Rego, Godino, & McQueen, 2008) menyampaikan bahwa pasien yang menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat. Perawat perlu memiliki kemampuan kecerdasan emosional untuk memenuhi kebutuhan perawatan pasien. Kecerdasan emosional menjadi bagian penting dalam keberhasilan pembentukan hubungan manusia, kecerdasan emosional sangat penting untuk membangun hubungan perawat dengan pasien (McQueen, 2004).

Karyawan rumah sakit merupakan bagian dari sistem organisasi rumah sakit yang memiliki peranan cukup strategis dalam mencapai tujuan rumah sakit yakni memberikan layanan medis secara terpadu. Komitmen pada organisasi ini dapat dilihat dari kemampuan seseorang yang tinggi terhadap klinik tempat bertugas, partisipasi pada pengambilan keputusan, serta memiliki loyalitas dan disiplin yang tinggi. Komitmen berorganisasi adalah sikap seseorang pada organisasi yang mengaitkan identitas diri dengan organisasinya. Menurut Shadur dan Rodwell (dalam Brahmasari, 2004) faktor-faktor yang merupakan karakteristik dari komitmen

pada organisasi yaitu percaya dan mau menerima nilai-nilai organisasi yang ada, keinginan untuk berusaha atas nama organisasi, dan hasrat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Pemberian kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien loyal kepada rumah sakit dan membuatnya tetap menjadi pelanggan. Sedangkan gejala penurunan proporsi pasien lama rawat jalan mengindikasikan berkurangnya jumlah pasien loyal rumah sakit. Gejala penurunan ini salah satunya dikontribusi dari berkurangnya kunjungan pasien dokter umum yang cukup signifikan sehingga menunjukkan adanya permasalahan yang membuat pasien lama tidak kembali lagi memanfaatkan pelayanan di poliklinik umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan tentunya mengurangi jumlah pasien yang benar-benar loyal pada rumah sakit.

Berdasarkan fakta gejala penurunan jumlah pasien poliklinik umum dan penurunan jumlah pasien lama rawat jalan, berarti telah terjadi kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan pasien, maka perlu dilakukan sebuah penelitian untuk menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen pada organisasi dengan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jawa Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Direktorat Jendral Pelayanan Medik DepKes RI mendefinisikan

kualitas pelayanan rumah sakit sebagai derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di RS secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak berkualitas).

Menurut Wijono (1999) kualitas pelayanan adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa, yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah wujud ciri

dari suatu barang atau jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya dan didalamnya terdapat kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; adanya kepastian dan jaminan keamanan pelayanan yang diberikan; adanya wujud kualitas fisik fasilitas yang digunakan; adanya perhatian dan pemahaman kebutuhan pelanggan; serta pelayanan diberikan secara konsisten dan dapat diandalkan.

Parasuraman (2001) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur konsep kualitas layanan yaitu dengan menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Kecerdasan Emosional

Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional merupakan sebuah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan terhadap frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban

stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa.

Sedangkan menurut Patton (2000) kecerdasan emosional adalah kekuatan dibalik singgasana kemampuan intelektual, yang merupakan dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan untuk menunda kepuasan dan mengendalikan impuls; tetap optimis jika berhadapan dengan kemalangan dan ketidak pastian; menyalurkan emosi-emosi yang kuat secara efektif; mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan-tujuan; menangani kelemahan-kelemahan pribadi; empati; membangun kesadaran diri dan pemahaman pribadi.

Cooper dan Sawaf (2001) juga menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang didalamnya mencakup kemampuan mengenali dan merasakan emosinya sendiri; kemampuan mengelola emosi dengan tepat; kemampuan mengatur emosi untuk memotivasi diri dan menguasai diri; kemampuan mengenali dan peduli terhadap emosi orang lain atau empati; serta kemampuan membina hubungan dengan orang lain.

Hal tersebut sesuai aspek yang dikemukakan oleh Goleman (2015),

yang menyebutkan bahwa terdapat lima aspek kecerdasan emosional yang terdiri dari : 1) Mengenali emosi diri (*self awareness*); 2) Mengelola emosi (*self regulation*); 3) Memotivasi diri sendiri (*motivating ownself*); 4) Mengenali emosi orang lain (*Empathy*); 5) Membina hubungan atau ketrampilan sosial (*social skills*).

Komitmen Organisasi

Meyer & Allen (1990) mengatakan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Sejalan dengan hal tersebut Herscovitch dan Alen (2002) menyebutkan bahwa komitmen organisasi adalah ketika karyawan ingin tetap atau cenderung untuk bekerja secara teratur, melakukan tugas dengan kemampuan terbaik dan membantu pekerjaan yang lain untuk kepentingan tujuan perusahaan.

Sopiah (2008) juga menjelaskan hal yang serupa mengenai komitmen organisasi yakni merupakan suatu ikatan psikologis pada karyawan yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Bedasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu kondisi yang menunjukkan

keinginan karyawan untuk melibatkan diri pada suatu organisasi yakni dengan adanya ikatan emosional dengan organisasi, munculnya kesadaran untuk tetap setia pada organisasinya karena adanya kekhawatiran hilangnya manfaat yang diperoleh jika meninggalkan organisasinya.

Menurut Allen dan Meyer (1990) ada tiga komponen di dalam komitmen organisasi yaitu : 1) *Affective commitment*; 2) *Normative commitment*; 3) *Continuance commitment*.

Hipotesis

Mengacu dari masalah-masalah dan landasan teori yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah 1) Ada hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jawa Timur. 2) Ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jawa Timur. 3) Ada hubungan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Jati Waluyo Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan menggunakan sampel penelitian sejumlah 97 karyawan dari 133 total populasi yang tersedia. Pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang

ada dalam populasi. Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu didasarkan pada tabel penentuan yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 5% dari total populasi diantara jumlah 130 maka diambil sampel sejumlah 95 orang (Sugiono, 2013).

HASIL

Hasil uji korelasi antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan menggunakan analisis non parametrik Rho dari Spearman. Korelasi antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan diperoleh hasil $Rho = 0,796$ dengan $p = 0$ ($p < 0,01$) yang artinya ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan pada karyawan.

Korelasi antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan diperoleh hasil $Rho = 0,068$ dan $p = 0,511$ ($p > 0,05$) yang artinya tidak ada hubungan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan pada karyawan.

PEMBAHASAN

Hipotesis pertama yang menyebutkan bahwa “ada hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan” tidak dapat dibuktikan karena analisis non parametrik *Rho Spearman* tidak bisa melihat hubungan secara simultan melainkan hanya bisa melihat korelasi secara parsial.

Hasil penelitian membuktikan bahwa ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan pada karyawan. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan karyawan RSUD Waluyo Jati memiliki kecerdasan emosi yang cukup tinggi, dan memiliki kualitas layanan yang baik. Yang artinya semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan sebaliknya.

Indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit meliputi aspek tenaga dokter, tenaga perawat, kondisi fisik/ fasilitas, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan dan sebagainya (Utama, 2003). Pentingnya daya tanggap sebagai bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima yakni berupa pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.

Demikian pula jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen harapan yang diberikan kepada konsumen dengan memperlihatkan sikap ramah/ sopan, menjamin keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mendapatkan pelayanan jasa medis yang diberikan.

Bukti fisik menjadi hal penting bagi konsumen, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi konsumen dalam melihat pelayanan

sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada konsumen mulai dari ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.

Empati diperlukan di dalam memenuhi kepuasan konsumen yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, dituntut organisasi layanan jasa medis untuk mengembangkan kehandalan dalam pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Sudewo pada tahun 2015 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap mutu pelayanan pada Rumah Sakit dan Klinik Kesehatan Di Lingkungan PT. Nusantara Sebelas Medika Surabaya.

Ditolaknya hipotesis yang berbunyi “Ada hubungan positif antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan” membuktikan bahwa tidak ada hubungan positif antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan pada karyawan. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan karyawan RSUD Waluyo Jati memiliki komitmen organisasi yang cukup tinggi, dan memiliki kualitas layanan yang baik, namun belum mampu membuktikan

hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tidak terbuktinya hipotesis ini berarti tidak sesuai dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya, yakni penelitian yang dilakukan oleh Sudewo pada tahun 2015 yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap mutu pelayanan pada Rumah Sakit dan Klinik Kesehatan Di Lingkungan PT. Nusantara Sebelas Medika Surabaya.

Secara teoritis, dengan mempunyai komitmen organisasi yang kuat maka akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan untuk bekerja keras dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan organisasi. Selain itu, komitmen yang tinggi juga dapat menjadikan individu lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadinya dan berusaha untuk membentuk organisasi yang baik sesuai dengan yang diharapkan.

Apabila komitmen organisasi itu rendah maka akan membuat individu berbuat untuk kepentingan pribadinya. Namun demikian dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi maka secara tidak langsung juga akan meningkatkan kinerja yang tinggi pula yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Komitmen organisasi merupakan alat bantu psikologis dalam menjalankan organisasinya untuk pencapaian kinerja yang diharapkan (Nouri dan Paker, 1996; dalam Sardjito, 2007).

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Natallie J., 2002. Organizational Citizenship Behavior Workplace Deviance: The Role Of Affect And Cognitions. *Journal Of Applied Psychology*. Vol. 87: 131
- Azwar, S. 2015. *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Departemen Kesehatan RI. 1988. *Peraturan Kesehatan RI*, No. 159b/Menkes/Per/II/1988, Jakarta.
- Goleman, D. 2015. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jacobalis, S., 1995. *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu*. Materi Kuliah Magister Manajemen RS Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta.
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 2001. *Organizational Behavior*. Pennsylvania State University: McGraw-Hill
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Meyer, John P, and Allen, Natalie J. 1990. The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 63: 1-18.

- Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service* (terjemahan). The Free Press, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry, L.L. 1988. SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal of Retailing*; Vol. 64: 12 – 35.
- Patton, P. 2000. *EQ : Pengembangan Sukses Lebih Bermakna*. (Alih Bahasa). Jakarta : Mitra Media Publisher.
- Rahman, U. 2009. Perilaku religiusitas dalam kaitannya dengan kecerdasan emosi remaja. *Jurnal Al-Qalam*, Vol. 15, No. 23 157-174.
- Ristrini. 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*; Vol. 08 No.01
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi
- Trisnantoro, L. 2000. *Pelayanan Prima Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan dan Clinical Governance*. Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM: MMR UGM, Yogyakarta.
- Utama, Surya. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku 1. Airlangga University Press: Surabaya.
- Williams J. R. 2005. *Medical Ethics Manual*. Ethics Unit of the World Medical Association.