

# Studi Kepuasan Pelanggan Peserta Jaminan Kesehatan Pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

BAMBANG SUROTO

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Lancang Kuning  
Jl. Yos Sudarso KM. 08 Rumbai – Pekanbaru

**Abstract:** Customers district general hospitals Arifin Achmad particular patient complains always guarantee the services provided. Based on the results of research conducted qualitatively generate customer satisfaction guarantee on Arifin Achmad still not satisfied with the services provided by the hospital. This is because doctors are slow in providing services and in fact I had three days in treated but once a new doctor examined me, but it is handled by the nurse and the absence of good communication in the services provided so that resentment in the liver that can be felt. Then the nurse sometimes less friendly in providing services and being rude to patients while also attending physician to the patient is less communicative and arrogant. guarantees provided by the hospital to patients is low and not maximal, and also evidence of services provided on the basis of existing physical evidence, but in non-physical as officers treatment to patients is low and needs to get attention. Therefore, in order to improve patient satisfaction guarantee and also government officials in this field is the medical and non-medical personnel need to make fundamental improvements in attitudes and behavior, because customer satisfaction is very subjective judgment subjectively that need improvement and also in the form of emotional officer provide services with full attention.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Patient Security

Rumah sakit umum merupakan pusat pelayanan kesehatan, peningkatan pelayanan sektor ini diperlukan respon yang positif dari pelaksana pelayanan dalam hal ini adalah paramedis sehingga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut. RSUD Arifin Ahmad di Propinsi Riau, merupakan lembaga pelayanan publik bidang kesehatan yang tugas kesehariannya adalah melayani masyarakat. Tujuan didirikannya rumah sakit ini adalah untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh masyarakat, selain itu juga melalui rumah sakit ini pemerintah menyediakan kemudahan berobat bagi masyarakat secara umum dengan biaya yang murah yang diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan tersebut pemerintah juga menyediakan tenaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti medis, paramedis dan non medis.

RSUD Arifin Achmad adalah rumah sakit milik pemerintah propinsi Riau yang menjadi rujukan utama rumah sakit-rumah sakit ditingkat kabupaten kota. Ini

menjadikan rumah sakit ini menjadikan rumah sakit yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat di sini tidak saja masyarakat yang memiliki kemampuan ekonomi, namun masyarakat yang tidak memiliki kemampuan secara ekonomi juga harus mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah itu sendiri.

Pelayanan kepada masyarakat kelas bawah dan juga pelayanan yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat hingga daerah yang terpencil. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini selain memberikan apa yang diharapkan oleh masyarakat juga merupakan pencerminan dari apa yang pemerintah dapat dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik dan juga menjadi barometer dan cermin dari pemerintah dalam melayani masyarakatnya.

Saat ini masyarakat sangat kritis karena masyarakat mudah mendapatkan informasi dengan mana apa yang menjadi hak mereka akan seharusnya diwujudkan oleh pemerintah. Masyarakat mampu membandingkan pelayanan rumah sakit swasta dan ini juga menjadi tantangan rumah sakit pemerintah.

Sepanjang 2012 ini, pasien di RSUD Arifin Achmad membludak. Terutama dari kalangan yang memegang kartu Jamkesda yang dan kartu Jamkesmas. Banyaknya pasien kurang mampu di RSUD Arifin Achmad ini dikait-kaitkan dengan bagusnya pelaksanaan Jamkesda dan Jamkesmas selama 2012. Dampaknya, RSUD hampir tidak mampu menampung pasien dari berbagai daerah di Riau terutama Kota Pekanbaru. Per Oktober 2012 ini, RSUD telah merawat sedikitnya 35.424 pasien dari keluarga tidak mampu yang dibiayai oleh Jamkesda dan Jamkesmas. Rincian pasien itu adalah 28.168 pasien rawat jalan dan sisanya 7.256 pasien adalah pasien rawat inap. Permasalahan ini tampaknya baru akan teratasi pada akhir 2013 mendatang. Palsalnya, pembangunan gedung baru ruang rawat kelas III yang menjadi solusi baru akan selesai akhir tahun depan.

Direktur Umum RSUD Arifin Achmad Yulwiriati Moesa pada sebuah kesempatan mengatakan, jumlah pasien RSUD saat ini sangat melebihi kapasitas. "Makanya di tahun 2013 ini RSUD kita hanya diperuntukkan untuk rujukan saja, dan dengan penambahan gedung baru kelas III itu nantinya bisa menampung pasien miskin kita di RSUD," Perkembangan terbaru gedung baru ini, baru saja merampungkan pembangunan struktur gedung saja yang saat ini sudah tuntas. Pembangunan tahap selanjutnya akan dilanjutkan dengan pembangunan arsitektur hingga akhir 2013 yang menggunakan APBD. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, RSUD Arifin Achmad berkomitmen memberikan pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, santun dan sabar).

5S ini menjadi motto yang menjadi filosofi seluruh petugas RSUD, baik tim medis seperti dokter, perawat hingga security hingga petugas kebersihan. Dengan 5S ini, RSUD berani berjanji memberikan pelayanan yang "Menawan" yang bermakna 'memberikan pelayanan yang bermutu empati terhadap kebutuhan kesehatan, nyaman dengan lingkungan bersih dan indah, amanah menjaga keselamatan pasien. Untuk

menjaga semangat 5S ini, setiap petugas di RSUD wajib senantiasa mengenakan PIN berlogo senyum yang dipasang di dada. Langkah ini menurut Direktur Utama RSUD merupakan wujud komitmen pelayanan maksimal terhadap pasien yang berobat, dan menghilangkan prasangka masyarakat selama ini yang menganggap layanan di RSUD di Pemerintah tidak maksimal. Namun usaha belum maksimal, karena masih ada saja pasien yang komplain soal pelayanan. Mulai dari penanganan yang lamban sampai kinerja perawat yang masih ada saja yang tidak ramah. Lagi-lagi sumber komplain ini datang dari ruang kelas III, sementara untuk gedung baru yang melayani kelas VIP ke atas juga masih mendapat komplain soal tidak bolehnya membawa makanan ke ruang pasien. Untuk mencapai tujuan dalam memberikan keselamatan terhadap pasien di Rumah Sakit, manajemen RSUD juga sudah mendeklarasikan diri sendiri bahwa rumah sakit umum penuh kepedulian dalam melayani pasien. Namun angka kematian di RSUD masih menyedihkan pada 2012 ini. (Riau Pos, 27 Des 2012)

*Berbagai dasar teori digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler (2002: 40) kepuasan bagi pelanggan merupakan : "the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectations".* Supaya layanan dapat memuaskan pelanggan, petugas yang memberikan pelayanan diukur capaiannya dengan empat ukuran antara lain: memiliki kesopanan dalam bertingkah laku, kemudian menyampaikan informasi kesehatan secara efektif kepada yang bersangkutan, memberikan pelayanan dengan waktu yang sesuai dengan prosedur dan memiliki sikap ramah tamah (Moenir, 2000: 197-200).

Lele dan Sheth (1995: 5) menyatakan: "Kepuasan pelanggan merupakan kunci bagi peluang keuntungan dalam jangka panjang dan membuat pelanggan puas adalah urusan setiap

orang.” Sedangkan Anomin (1997: 4) memberikan pengertian kepuasan pelanggan bukan berarti kepuasan pelanggan kepada pelanggan apa yang dapat kita hasilkan menurut pendapat kita akan dapat memuaskannya, akan tetapi memenuhi harapan pelanggan, baik dari apa yang diberikan, kemudian kapan pelayanan diberikan dan juga caranya. Atau singkatnya, kepuasan pelanggan adalah dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Uraian ini sesuai pula dengan pendapat Peter Drucker seperti yang dikutip Anomin (1997: 4), “*What the business thinks it procedures is not importance. What customer think they are buying, what they consider value determines what business is*”.

Day seperti yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (1995: 102) memberikan penjelasan mengenai kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan merupakan sebuah penilaian terhadap apa yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan janji pelayanan yang diberikan. Pengertian ini sejalan dengan pengertian kepuasan pelanggan. Wilki seperti yang dikutip Tjiptono dan Diana (1995: 102) penilaian secara emosi seorang pelanggan dari apa yang mereka rasakan dalam menerima pelayanan. Sedangkan Engel, et al. seperti yang dikutip Tjiptono dan Diana (1995: 102) memberikan penjelasan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari hasil akhir yang dilakukan pelanggan dalam menilai produk jasa yang dirasakannya.

Kotler seperti yang dikutip Tjiptono dan Diana (1995: 102) memberikan ungkapan mengenai kepuasan pelanggan adalah, “*the level of a person’s felt state resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to the person’s expectations*.” Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon dari sebuah penilaian dari apa yang dirasakan secara aktual dibandingkan dengan harapannya dalam menerima pelayanan tersebut.

Selanjutnya Dwiyanto (1995: 10) menyatakan bahwa melihat kepuasan pelanggan adalah salah satu alat ukur untuk

melihat kualitas pelayanan sebuah pelayanan yang diberikan oleh organisasi.

Untuk merealisasikan kepuasan pelanggan secara terus menerus diperlukan adanya prasarana organisasi yang dapat menjamin terlaksananya pelayanan pelanggan secara memuaskan. Prasarana tersebut menurut Anonim (1997: 9-10) adalah: Menciptakan organisasi berorientasi pelanggan; Mengarahkan organisasi menuju kepuasan pelanggan secara menyeluruh (*Total Customer Satisfaction* atau TCS) sebagai bentuk umpan balik dari penilaian yang diberikan pelanggan kepada organisasi yang memberikan pelayanan akan diperoleh organisasi mengenai siapa pelanggannya dan juga harapan pelanggannya seperti apa dan juga strategi yang dilakukan dalam memenuhi harapan pelanggan dan juga adanya nilai yang untuk memperbaiki pelayanan.

Sementara itu, menurut Fandy Tjiptono (2004: 129) pelanggan adalah kata kunci dalam rangka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia jasa dan pelanggan mengambil peran strategis dalam rangka mewujudkan kepuasan itu sendiri.

Menurut Barata (2004: 45-46) riset dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada organisasi publik, karena melalui riset yang dilakukan kelemahan dan kekuatan dari organisasi pelayanan publik akan dengan mudah diketahui. Organisasi publik dapat menggunakan informasi tersebut untuk memperbaiki pelayanan yang ada dan hal ini menjadi wujud pertanggungjawaban dari organisasi dalam rangka memenuhi harapan masyarakat.

Menurut *American Society of Quality Control* dalam Lupiyoadi (2001: 144) mengatakan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dan suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Berkaitan dengan pandangan di atas, Kotler (2002: 559) berpendapat bahwa urgensi kualitas

pelayanan dalam dunia bisnis untuk membedakan sebuah perusahaan jasa yang memberikan jasa dan kualitas pelayanan yang lebih tinggi pesaing secara konsisten. Menurut Parasuraman (1998:147) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.

Menurut Suwondo (2001: 29) menyatakan bahwa pelayanan publik mustahil bisa dilakukan oleh semua negara selain melibatkan dari masyarakat. Selanjutnya pendapat Dwiyanto (2002: 47) pelayanan prima dapat diwujudkan dengan memahami apa yang diharapkan pelanggannya.

Perlu adanya eksplorasi dan pemahaman beberapa strategi organisasi. Hal ini perlu dilakukan, karena kualitas berawal dari setiap individu apapun posisinya dan bahkan dari departemen fungsional (Tjiptono, 2004: 2).

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004: 3). Menurut Barata (2004: 14), tujuan memuaskan pelanggan akan memberikan dampak yang baik kepada penilaian positif dari pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas berkaitan dengan berbagai keadaan yang seharusnya dilakukan organisasi penyedia jasa dalam rangka merebut hati pelanggan. Baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit milik pemerintah, usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas sudah menjadi ukuran. Hal ini karena saat ini pada rumah sakit milik pemerintah, kepemimpinan rumah sakit sebagai bentuk karir dari pejabat akan mudah digantikan pada saat pimpinan rumah sakit tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

## METODE

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan data dari informasi penelitian yakni dari pelanggan RSUD Arifin Achmad yang diambil secara purposive maka data dapat dideskripsikan dan dianalisis secara kualitatif.

Wawancara mendalam dilakukan kepada informan dalam hal ini adalah masyarakat, dimana pada saat masyarakat mendapatkan pelayanan berupa pelayanan medis maupun pelayanan non medis, dan juga pada saat pelayanan sudah selesai dilakukan dan juga purna pelayanan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian ini juga melakukan cek and ricek untuk memastikan kebenaran informasi yang diterima yakni dengan petugas administrasi dan juga petugas medis pada rumah sakit tersebut. Dari penilaian yang diberikan pelanggan kepada rumah sakit menjadi dasar untuk mengungkap secara mendalam pelayanan yang ada.

## HASIL PENELITIAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang ada di rumah sakit tersebut, beberapa informasi berkenaan dengan kepuasan pelanggan diperoleh. Sebelumnya sudah dipastikan informasi yang diperoleh sudah memenuhi kelayakan objektivitas dari pembeli informasi dan juga informasi sudah dilakukan cek dan ricek dari para pemangku kepentingan.

Dari apa yang diperoleh dilapangan berkaitan dengan kepuasan pelanggan dimana pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat yang berasal dari berbagai daerah yang tersebar di Propinsi Riau maka apa yang menjadi harapan mereka masih belum dapat dipenuhi dengan baik oleh pihak rumah sakit.

Kepuasan pelanggan RSUD dilihat dari konsep kualitas pelayanan yakni: *realibility*, *responsiveness*, *assurances* dan *tangibles*.

### **Realibility**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa deskripsi keandalan dalam prosedur penerimaan pasien masih rendah hal ini dapat dilihat dari antrian panjang selalu dapat dilihat di loket pendaftaran dan juga pengambilan obat. Kemudian dilihat dari keandalan dalam kualitas dan kemampuan tenaga medis dan paramedis memadai dari sisi kuantitas karena pemerintah sudah melakukan pengadaan terhadap tenaga medis dan paramedis, namun dari sisi kualitas masih belum memuaskan masyarakat karena dokter belum maksimal dalam mengobati pasiennya dan perawat masih ketus dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan salah seorang pasien rawat inap sebagai berikut:

Dokter lambat dalam memberikan pelayanan dan bahkan saya sudah tiga hari di rawat namun dokter baru sekali memeriksa saya, selain itu ditangani oleh perawat dan tidak adanya komunikasi yang baik dalam pelayanan yang diberikan sehingga rasa dongkol dalam hati yang dapat dirasakan. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bukti nyata pelayanan masih rendah dan hal ini membuat masyarakat tidak puas.

### **Responsiveness**

Daya tanggap dalam kemauan pengajar menanggapi keluhan dari pasien khususnya dalam kemauan dokter dan perawat dalam menanggapi keluhan masih rendah, karena perawat dan dokter kurang mau menanggapi berbagai keluhan dari pasien dan mereka selalu mengatakan berdasarkan prosedur pelayanan yang ada. Bentuk rasa kurang peduli yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan terkadang dilakukan dengan sikap kasar dalam memberikan teguran kepada pasien hal ini membuat pasien tidak nyaman berobat di rumah sakit milik pemerintah ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pasien rawat inap sebagai berikut: Perawat terkadang dalam memberikan pelayanan kurang ramah dan bersikap kasar kepada pasien selain itu juga

dokter jaga kurang komunikatif kepada pasien dan terkesan sombong dan ini membuat pasien kurang kerasan berada di rumah sakit. Pelayanan yang kurang ramah ini juga terjadi pada saat pasien banyak mengeluh seperti masalah air di kamar mandi kosong, kemudian dalam meminta perawatan dan juga dalam keluhan lainnya di ruang perawatan. Selain itu juga terhadap keluarga pasien dinilai pelayanan yang diberikan juga sama dan kurang bersahabat kepada keluarga pasien khususnya untuk ruang perawatan kelas keluarga jaminan.

### **Assurances**

Jaminan dalam penyediaan tenaga perawat berkualitas, dokter yang handal dan juga masalah perobatan yang lengkap masih belum mampu disediakan oleh rumah sakit milik pemerintah daerah ini. Rumah sakit belum memberikan jaminan tenaga medis dan non medis yang profesional juga belum kurang memberikan jaminan dalam mutu pelayanan. juga masih rendahnya jaminan dalam kenyamanan dan keamanan karena masih banyak terjadi kehilangan benda-benda milik pribadi pasien dan juga kurang memberikan jaminan yang baik dalam pelayanan yang sopan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pasien dari hasil wawancaranya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan tenaga medis maupun non medis bahkan tenaga kebersihan juga bisa menghardik pasien dalam ruangan perawatan, pasien yang membuang sampah sembarangan juga menjadi sasarannya. Selain itu pasien yang mendapatkan kunjungan keluarga pasien yang terlalu ramai juga menjadi masalah dan juga masalah ini menjadi masalah dalam perawatan, tidak adanya jaminan tersedia obat di rumah sakit dan pada gilirannya keluarga harus mencari obat di luar rumah sakit. Dokter yang memberikan pelayanan lambat dalam memberikan tindakan dan bahkan tidak sedikit pasien yang meninggal di tempat perawatan.

Dari uraian tersebut dapat diketahui jaminan yang diberikan pihak rumah sakit

kepada pasien masih rendah dan belum maksimalnya ini karena pasien jaminan memang tidak membayar langsung kepada pihak rumah sakit sehingga kondisi ini menjadi salah satu penyebab motivasi yang rendah petugas dalam memberikan pelayanan, selain itu keluarga jaminan kebanyakan keluarga miskin sehingga terkadang berperilaku kurang bersih dan sembrono juga menjadi salah satu bentuk perhatiannya.

### **Tangibles**

Bukti menjadi salah satu harapan dari masyarakat dalam menerima pelayanan bukti nyata dalam kelengkapan fasilitas kesehatan rumah sakit, seperti peralatan canggih yang tidak ada di rumah sakit swasta lain dan juga bukti kebersihan ruangan yang selalu terjaga dan lokasi yang strategis dan mudah terjangkau serta bukti dalam bentuk penampilan bangunan yang megah dan bukti petugas yang bersikat 5S (senyum, salam, sapa, santun dan sabar). Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien rumah sakit milik pemerintah ini sebagai berikut:

Keluarga pasien melihat bahwa kelengkapan fasilitas kesehatan rumah sakit memang lengkap, namun selalu penuh dengan pasien terkadang keluarga pasien mengantarkan pasien berobat selalu harus mengantri, lengkap namun masih belum memadai dengan jumlah pasien yang dilayani dan juga bukti kebersihan ruangan yang selalu terjaga masih diragukan, khusus pada ruangan pasien jaminan masih belum adanya penjaga kebersihan yang selalu menjaga kebersihan ruangan hanya sekali-sekali saja membersihkan ruangan dan lokasi yang strategis terbukti memiliki lokasi yang strategis yakni di tengah kota dan memiliki akses jaringan transportasi yang memadai dan mudah dijangkau dan mudah terjangkau serta bukti dalam bentuk penampilan bangunan yang megah dan bukti petugas yang bersikat 5S (senyum, salam, sapa, santun dan sabar), namun tidak 5S masih belum optimal diberikan kepada pasien dan keluarga pasien.

Dari penjelasan tersebut, jelas dapat diketahui bukti pelayanan yang diberikan pada dasar sudah ada buktinya secara fisik, namun secara non fisik seperti perlakuan petugas terhadap pasien masih rendah dan perlu mendapatkan perhatian.

### **PEMBAHASAN**

Dari uraian di atas, jelas kepuasan pelanggan jaminan pada RSUD Arifin Achmad masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini karena dokter lambat dalam memberikan pelayanan dan bahkan saya sudah tiga hari di rawat namun dokter baru sekali memeriksa saya, selain itu ditangani oleh perawat dan tidak adanya komunikasi yang baik dalam pelayanan yang diberikan sehingga rasa dongkol dalam hati yang dapat dirasakan. Kemudian perawat terkadang dalam memberikan pelayanan kurang ramah dan bersikap kasar kepada pasien selain itu juga dokter jaga kurang komunikatif kepada pasien dan terkesan sombong. jaminan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien masih rendah dan belum maksimalnya dan juga bukti pelayanan yang diberikan pada dasar sudah ada buktinya secara fisik, namun secara non fisik seperti perlakuan petugas terhadap pasien masih rendah dan perlu mendapatkan perhatian.

Rendahnya kualitas pelayanan ini menyebabkan kepuasan pelanggan kurang puas dan ini subjektif dari pasien dan keluarga pasien. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Barata (2004: 15-16) karena pelanggan adalah penentu penilaian maka akan sangat menentukan jawaban dari pelanggan dalam menilai kepuasannya dalam menerima pelayanan.

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan kepuasan pelanggan jaminan pada RSUD Arifin Achmad masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien jaminan pemerintah dan juga petugas lapangan dalam hal ini adalah petugas medis dan non medis perlu melakukan perbaikan mendasar dalam sikap dan perilaku, karena kepuasan pelanggan ini sangat subjektif penilaiannya sehingga perlu perbaikan secara subjektif pula dan bentuk emosional petugas dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian yang lebih.

Perlu adanya upaya nyata yang dilakukan pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya dengan melakukan perbaikan baik dari sisi SDM maupun dari sisi dimensi-dimensi pelayanan seperti sarana prasaranan dan juga image dari rumah sakit itu sendiri sebagai lembaga pelayanan publik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anonim, 1997, *Customer Service*, Astek dan Asuransi Jasa Raharja, Jakarta.
- Barata, Atep, Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Ele Media Komputindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2002 *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Jakarta.
- Faozan, Haris, 2003, *Peranan Birokrasi Manajemen Kebijakan dan Bisnis dan Eksistensi Pelayanan Publik*, Pusat Kajian LAN, Jakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Hendra Teguh, Rony A. Rusli dan Benyamin Molan, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A & Berry L.L, 1998, *A conceptual Model of Service Quality and Implication or Future Research*, *Jurnal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40.
- Supriyono, Bambang, 2001, *Responsivitas dan Akuntabilitas dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, dalam Jurnal Administrasi Negara (Vol. 1. No.2 Maret 2001)* Malang: Fia Unibraw
- Sutopo, dkk, 2000, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Suwondo, 2001, *Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi Non Pemerintah*, dalam *Jurnal Administrasi Negara (Volume 1 No.2 Maret 2001)*, FIA Unibraw, Malang.
- Tjiptono Fandy, 2004, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT.

Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zauhar, Susilo, 2001, *Administrasi Pelayanan Publik: sebuah Perbincangan Awal, dalam Jurnal Administrasi Negara (Vol.1 No.2 Maret 2001)*, FIA Unibraw, Malang.