



Pengaruh Pengawasan Komite Medis dan Profesionalitas Dokter Terhadap Kinerja Dokter di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung

Athaya Haura Tiza Azizah¹, Winna Roswinna², Toni Jas³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia, athayaazizah@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia.

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia.

Corresponding Author: athayaazizah@gmail.com¹

Abstract: Health services are a basic human need that is inseparable from life. The quality of good health services is highly dependent on the performance of health workers, especially doctors. The medical committee has an important role in supervising and ensuring that health services provided by doctors meet the established standards. This study aims to examine the extent to which supervision carried out by the medical committee and the level of professionalism of doctors affecting the performance of doctors at the Calysta Skin Care Clinic in Bandung City. This study uses a quantitative correlational approach, with the Cross Sectional method. The types of data used are primary data obtained from the results of questionnaires distributed to respondents, and secondary data which are complementary or supporting data that are relevant to the research study. To support this research method, the author uses observation data collection techniques, interviews, documentation, questionnaires, and instrument validity testing. The results of the study show that the hypothesis of the Effect of Medical Committee Supervision and Doctor Professionalism on Doctor Performance at the Calysta Skin Care Clinic in Bandung City can be accepted simultaneously or partially by 94.2% and the remaining 7.6% other factors that were not examined.

Keywords: Medical Committee, Calysta Skin Care Clinic, Professionalism, Doctor Performance, Health Services

Abstrak: Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang tak terpisahkan dari kehidupan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat bergantung pada kinerja tenaga kesehatan, terutama dokter. Komite medis memiliki peran penting dalam mengawasi dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter memenuhi standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengawasan yang dilakukan oleh komite medis dan tingkat profesionalisme dokter berpengaruh terhadap kinerja dokter di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

korelasional, dengan metode *Cross Sectional*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil koesioner yang disebarakan kepada responden, dan data sekunder yang merupakan data pelengkap atau penunjang yang relevan dengan kajian penelitian. Untuk menunjang metode penelitian ini, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner (angket), dan pengujian validitas instrument. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Pengaruh Pengawasan Komite Medis Dan Profesionalisme Dokter Terhadap Kinerja Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung dapat diterima secara simultan maupun parsial sebesar 94,2% dan sisanya 7,6% faktor lain yang tidak di teliti.

Kata Kunci: Komite medis, Klinik Calysta *Skin Care*, Profesionalitas, Kinerja Dokter, pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan semakin meningkat. Karena itulah, klinik sebagai pelayanan kesehatan harus selalu berupaya meningkatkan mutu kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang tak terpisahkan dari kehidupan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sangat bergantung pada kinerja tenaga kesehatan, terutama dokter. Komite medis memiliki peran penting dalam mengawasi dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks klinik kecantikan seperti Calysta Skin Care, peran dokter semakin kompleks karena tidak hanya dituntut untuk memiliki kompetensi medis yang baik, tetapi juga kemampuan untuk memberikan pelayanan estetika yang memenuhi harapan pasien. Komite medis sebagai lembaga pengawas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua dokter yang bekerja di bawah naungannya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kinerja dokter, mencegah terjadinya kesalahan medis, dan menjaga reputasi klinik.

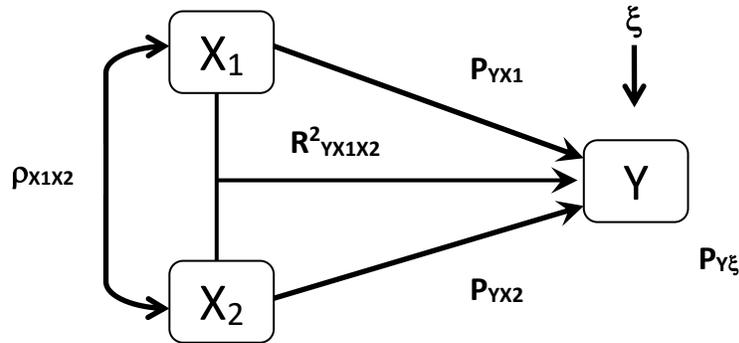
Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengawasan yang dilakukan oleh komite medis dan tingkat profesionalisme dokter berpengaruh terhadap kinerja dokter di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung. Dengan memahami hubungan antara ketiga variabel tersebut, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di klinik kecantikan ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional untuk mencari Pengaruh Pengawasan Komite Medis Dan Profesionalitas Dokter Terhadap Kinerja Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan dengan metode *Cross Sectional* karena variabel bebas dan variabel terikat dapat dilakukan penelitian dalam satu waktu. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer merupakan data utama yang diolah dan dianalisis dalam penelitian ini yang diperoleh dari hasil koesioner yang disebarakan kepada responden yaitu tentang Pengawasan Komite Medis Dan Profesionalitas Dokter Terhadap Kinerja Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung, sedangkan data sekundernya merupakan data pelengkap atau penunjang yang relevan dengan kajian penelitian. Populasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah pegawai yang ada Pengawasan Komite Medis Dan Profesionalitas Dokter Terhadap Kinerja Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung yang berjumlah 30 orang.

Untuk menunjang metode penelitian ini, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner (angket), dan pengujian validitas instrument.

Analisis jalur tepat untuk digunakan dalam menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun persamaan linier dari analisis jalur (*path analysis*), adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1
Hubungan Jalur X_1 dan X_2 Terhadap Y

Keterangan:

- X_1 = Variabel Pengawasan komite Medis
- X_2 = Variabel Profesionalitas Dokter
- Y = Variabel Kinerja Dokter
- ϵ = Faktor-faktor lain yang mempengaruhi atau Variabel Residu
- $\rho_{X_1X_2}$ = Korelasi antara Variabel X_1 dengan Variabel X_2
- P_{YX_1} = Koefisien Jalur dari Variabel X_1 terhadap Variabel Y
- P_{YX_2} = Koefisien Jalur dari Variabel X_2 terhadap Variabel Y
- $P_{Y\epsilon}$ = Koefisien Faktor lain yang tidak diteliti.

Kesimpulan untuk Pengaruh Langsung dan Tak Langsung

Pengaruh X_i : Pengaruh Langsung: $P_{yx_i}P_{yx_i}$; kemudian Pengaruh melalui X_j : dimana dan Pengaruh melalui X_i ; dimana Untuk memudahkan dalam melakukan perhitungan analisis data secara statistik, dalam hal ini dibantu proses perhitungannya menggunakan software statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pengawasan komite Medik Di Klinik Calista Skin Care Kota Bandung

PENGAWASAN								
No.	Pertanyaan	Kriteria					Skor	%
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis Sesuai Perencanaan	4	11	8	6	1	101	67%
2	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus akurat	5	10	8	5	2	101	67%

3	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis Mendapat Informasi Yang Terkumpul	4	12	10	4	0	106	71%
4	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus mendapatkan Informasi yang dievaluasi	4	10	9	4	1	96	64%
5	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus mudah dipahami Informasi	5	10	11	4	0	106	71%
6	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus bersifat obyektif serta lengkap Informasi.	5	10	10	4	1	104	69%
7	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus selalu menjaga Penyimpangan standart	4	12	11	3	2	109	73%
8	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus mengataasi Kerusakan yang paling fatal.	4	13	10	2	3	109	73%
9	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus mengatasi Biaya rendah	4	12	11	2	2	107	71%
10	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus Disesuaikan dengan kebutuhan	5	11	10	3	2	107	71%
11	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus Harus sesuai perencanaan	4	12	11	2	1	106	71%

12	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus dengan kenyataan organisasi	4	11	12	2	1	105	70%
13	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus ada Aliran kerja dengan organisasia setiap tahap	5	12	11	4	0	114	76%
14	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus ada Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus Proses pekerjaan dapat harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukan.	4	11	10	4	1	103	69%
15	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus ada antisipasi Terhadap ancaman	3	12	11	4	0	104	69%
16	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus ada antisipasi Terhadap kesempatan dari lingkungan	3	11	10	5	1	100	67%
17	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus ada Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis Harus efektif	4	12	9	4	1	104	69%
18	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis harus ada setiap tindakan Harus koreksi.	4	11	9	5	1	102	68%
19	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis sudah Mengarahkan	5	12	8	8	1	114	76%

		70%						
Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Kurang Baik		Baik	Sangat Baik	
20%		40%		60%		80%	100%	
	pelaksanaan kerja ke bawahan							
20	Apakah Pelaksanaan Pengawasan Komite Medis setiap pekerjaan harus diperTanggung jawabkan dan bisa berprestasi.	5	12	8	4	1	106	71%
Jumlah		85	227	197	81	31	2104	
Average							105,2	
							70%	

Tabel 1.1

Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Komite Medis Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item adalah $5 \times 30 = 150$ (bila semua responden menjawab sangat setuju). Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian adalah = 105,2 Jadi berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan terhadap Profesionalisme Dokter adalah : $(105,2: 200) \times 100\% = 70\%$. Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :

Gambar 2.1 Garis kontinium Kerelasian (CRM)

Analisis Profesionalisme Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung

PROFESIONALISME								
No.	Pertanyaan	Kriteria					Skor	%
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus sesuai dengan standar praktik	7	12	8	3	0	113	75%
2	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus sesuai dengan Dokumentasi perawatan yang sesuai dengan standar, partisipasi dalam pelatihan.	5	11	10	3	1	106	71%

3	Apakah tenaga medis dalam bertindak harus selalu Menjaga kerahasiaan informasi pasien	6	11	9	3	1	108	72%
4	Apakah tenaga medis dalam bertindak harus selalu Kepatuhan terhadap aturan privasi	7	11	8	3	1	110	73%
5	Apakah tenaga medis dalam bertindak harus bertanggung jawab untuk terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan	5	12	9	3	1	107	71%
6	Apakah tenaga medis dalam bertindak harus selalu dibekali dengan Jumlah jam pendidikan berkelanjutan yang diselesaikan, sertifikasi tambahan yang diperoleh.	5	11	10	3	1	106	71%
7	Apakah tenaga medis dalam bertindak harus memprioritaskan kepentingan dan kesejahteraan pasien di atas kepentingan pribadi	6	11	9	3	1	108	72%
8	Apakah tenaga medis dalam bertindak harus independen mengenai potensi konflik kepentingan.	6	11	9	3	1	108	72%

9	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus selalu mengedepankan Pasien dalam hak untuk membuat keputusan	6	11	9	3	1	108	72%
10	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus selalu Dokumentasi persetujuan yang diinformasikan, tingkat kepuasan pasien terkait pengambilan keputusan	4	11	9	4	1	100	67%
11	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus selalu menunjukkan perilaku yang profesional	6	11	9	3	1	108	72%
12	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus ada Umpan balik dari pasien dan kolega,	6	11	9	3	1	108	72%
13	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus selalu memprioritaskan kepentingan dan kesejahteraan pasien di atas kepentingan pribadi	6	11	9	3	1	108	72%
14	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus selalu ada Tingkat insiden kesalahan medis	6	11	10	4	1	113	75%
15	Apakah Tenaga medis dalam	5	11	10	3	1	106	71%

	bertindak harus selalu menjaga martabat dan integritas profesi medis							
16	Apakah Tenaga medis dalam bertindak harus selalu mendapatkan Jumlah penghargaan profesional yang diterima, evaluasi kinerja berdasarkan kode etik profesi	7	11	9	2	1	111	74%
Σ		93	177	146	49	15	1728	
Average							107,8	
							71%	

Tabel 1.2
Tanggapan Responden Tentang Profesionalisme Dokter DI Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item adalah $5 \times 30 = 150$ (bila semua responden menjawab sangat setuju). Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian adalah = 107,8 Jadi berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan terhadap Profesionalisme Dokter adalah : $(107,8 : 150) \times 100\% = 71\%$. Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :

Analisis Kepuasan pasien DI Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung

KEPUASAN PASIEN								
No.	Pertanyaan	Kriteria					Skor	%
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Apakah pegawai sudah melaksanakan ketelitian dalam tugasnya	SB	B	CB	KB	STB	111	74%
2	Apakah pegawai sudah Melaksanakan tugas tepat pada waktunya	8	9	9	4	0	110	73%
3	Apakah pegawai sudah melaksanakan Kerapihan Pekerjaan dalam tugasnya	8	9	9	3	1	110	73%

4	Apakah pegawai sudah Sungguh-Sungguh dalam menyelesaikan tugas melaksanakannya	8	9	9	3	1	109	73%
5	Apakah pegawai sudah Tanggung jawab terhadap pekerjaan	7	10	9	3	1	109	73%
6	Apakah pegawai sudah bisa Melaksanakan Kesanggupan memutuskan suatu tindakan	8	9	8	4	1	112	75%
7	Apakah pegawai Mempunyai kecakapan dalam bekerja	7	11	9	3	0	109	73%
8	Apakah pegawai sudah Mempunyai pengetahuan dalam pekerjaan yang ditekuninya	8	9	8	4	1	114	76%
9	Apakah pegawai sudah Melaksanakan Komunikasi antara Pegawai dengan Pegawai	8	11	8	3	0	114	76%
10	Apakah pegawai sudah Melaksanakan Komunikasi antara Pegawai dengan atasan	9	10	8	2	1	111	74%
Σ		79	96	86	33	6		
Average							110,9	
							72%	

Tabel 1.3

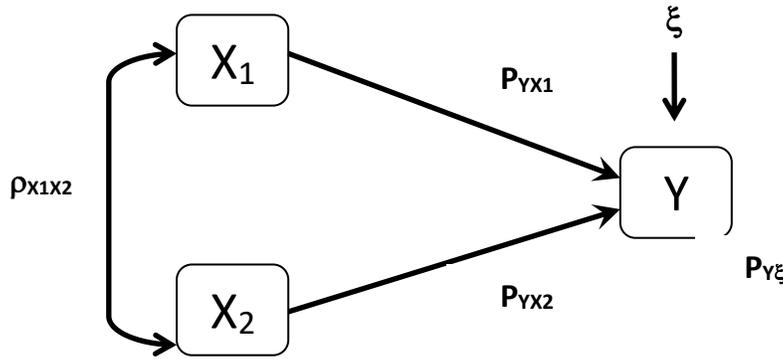
Tanggapan Responden Tentang kepuasan Pasien DI Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item adalah $5 \times 30 = 150$ (bila semua responden menjawab sangat setuju). Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian adalah = 141,5 Jadi

berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan terhadap Profesionalisme Dokter adalah : $(110,9 : 150) \times 100\% = 72\%$. Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :

Pembahasan

1. Analisis persamaan Jalur (*path analysis*) dengan menggunakan SPSS 26



Gambar 2.1

Langkah langkah Path Analisis dengan SPSS 26

1. Input data → Analisis → output SPSS

Model regresi 1

Berdasarkan gambar di atas, dapat kita merumuskan sebuah hipotesis umum yang akan diajukan dalam analisis jalur yaitu Pengaruh Pengawasan Komite Medis X1 dan Profesionalisme Dokter X2 terhadap kinerja dokter. sementara itu hipotesis yang akan di uji satu persatu antara lain:

- a. Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y
- b. Pengaruh X1 dan X2
- c. Pengaruh X1 dan X2 melalui Y terhadap

1. Menghitung koefisien Jalur

Pada tahap ini kita akan menghitung koefisien jalur model I dan koefisien model II, adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Koefisien jalur model I

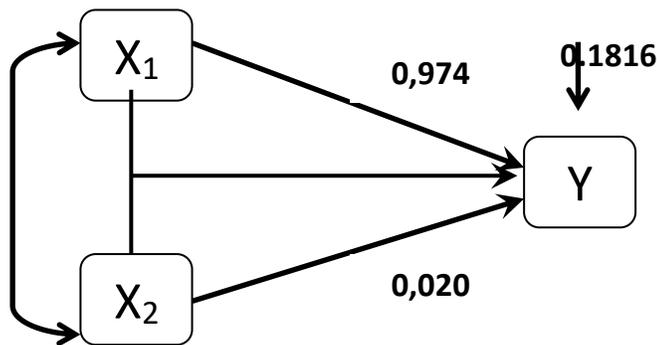
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 ^a	0,922	0,916	3,10159
a. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME, PENGAWASAN				

Coefficients^a				
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std error	Beta		
1	(Constant)	- 3,087	3,744		-0,825	0,417
	PENGAWASAN	0,887	0,071	0,974	12,465	0,000
	PROFESIONALISME	- 0,022	0,086	-0,020	-0,253	0,802

a. Dependent Variable: KINERJA DOKTER

- 1) Kedua variabel yaitu $X_1 = 0,000$ lebih kecil dari 0.05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model I yakni variabel X_1 dan X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y
- 2) Besarnya nilai R sqaer yang terdapat pada tabel *model summary* 0,922, hal ini menunjukkan bahwasumbangan pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y adalah sebesar 92,2% sementara sisantanya 7.8% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian. Sementra itu, untuk nilai e_1 dapat dicari dengan rumus $e_1 = \sqrt{1-0,922} = 0.078$ atau 0,1816 dengan demikian dipeoleh diagram jalur sruktur 1 sebagai berikut



Gambar 2.2
Diagram jalur sruktur 1

b. Koefesien jalur model II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.915	1.44576

a. Predictors: (Constant), KINERJA DOKTER, PROFESIONALISME, PENGAWASAN

Coefficients^a

Model		B	Std error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,470	1,767		-1,398	0,174
	PENGAWASAN	0,026	0,086	0,061	0,301	0,766
	PROFESIONALISME	0,052	0,040	0,101	1,285	0,210
a. Dependent Variable: Kinerja Dokter						

Berdasarkan output regresi model II pada baguan tabel Coefficients diketahui bahwa nilai signifikan dari ketiga variable yaitu $X_1=0,026$. X_2 0,052 dan lebih kecil dari 0,05 hasil inimemberikan Kesimpulan bahwa model II yakni X_1 , X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y Besarnya nilai R square yang terdapat pada table model summary adalah sebesar 0,924 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi X_1 , X_2 dan Y adalah sebesar 92,4% sementara sisantanya 7,6% merupakan kontribusi dari variabel variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian. Sementra itu, untuk nilai e_1 dapat dicari dengan rumus $e_2 = \sqrt{(1-0,924)} = 0.076$ atau 0,2756 dengan demikian dipeoleh diagram jalur sruktur II

KESIMPULAN

Hasil pengolahan data angket dari 30 responden terhadap Pengaruh Pengawasan Komite Medis Dan Profesionalitas Dokter Terhadap Kinerja Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung berada pada kriterium baik

- a. Pengaruh Pengawasan Komite Medis tinggi, seperti Akurat Informasi, Tepat waktu, Obyektif, Terpusat, Realistis secara ekonomis, Realistik secara organisasional. Koordinasi denga aliran kerja organisasi Fleksibel, Bersifat sebagai petunjuk diperoleh nilai rata-rata sebesar 70%. berada pada kriterium baik
- b. Profesionalitas Dokter tinggi, seperti Keterampilan, Pendidikan yang ekstensif, Pelatihan institusional, Otonomi kerja, Kode etik. Hasil pengolahan data angket dari 30 responden terhadap Profesionalitas Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung diperoleh nilai rata-rata sebesar 71%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap Profesionalitas berada pada kriterium baik.
- c. Kinerja Dokter tinggi, seperti KualitasPekerjaan, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan, Komunikasi. Hasil pengolahan data angket dari 30 responden terhadap Disiplin Kerja Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung, diperoleh nilai rata-rata sebesar 72%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap Kinerja Dokter berada pada kriterium “baik”.
- d. Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis dari pengolahan data angket dari 30 responden adalah Ada Pengaruh Pengawasan Komite Medis Dan Profesionalisme Dokter Terhadap Kinerja Dokter Di Klinik Calysta Skin Care Kota Bandung dapat diterima secara simultan maupun parsial sebesar 94,2% dan sisanya 7,6% faktor lain yang tidak di teliti.

SARAN

1. Saran Praktis

- a) Penguatan Peran Komite Medis: Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja komite medis; memberikan pelatihan berkelanjutan kepada anggota komite medis agar selalu

- mengikuti perkembangan ilmu kedokteran dan standar praktik yang berlaku; mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan pengawasan dan evaluasi kinerja dokter.
- b) Peningkatan Profesionalitas Dokter: menyediakan program pengembangan profesi yang berkelanjutan bagi para dokter, seperti pelatihan, seminar, dan konferensi; melakukan evaluasi kinerja secara individual terhadap setiap dokter untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memberikan umpan balik yang konstruktif; menciptakan budaya belajar yang kondusif di klinik, di mana dokter didorong untuk selalu belajar dan berbagi pengetahuan.
 - c) Peningkatan Kinerja Dokter: membangun sistem pengukuran kinerja yang komprehensif untuk mengukur efektivitas pelayanan medis dan kepuasan pasien; menyusun dan menerapkan SOP yang jelas dan detail untuk semua prosedur medis; melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Saran Teoritis : saran untuk penelitian selanjutnya Dikarenakan waktu dan dana penelitian terbatas, disarankan dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut, disarankan selain menggunakan daftar pertanyaan, dilanjutkan dengan wawancara yang lebih mendalam kesemua responden. Mencari variabel lain yang mungkin lebih berpengaruh

REFERENSI

- AA Muninjaya, 2017, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC
- Al-Assaf AF, 2017, Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: EGC
- A. Baron, Robert dan Donn Byrne. 2015. Psikologi Social. Alih Bahasa Ratna Djuwita, dkk Jakarta: Erlangga. Edisi Kesepuluh
- A.S. Moenir. Manajemen Umum Pendidikan di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Arikunto, S. (2017). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40
- . Ardana, I komang, dkk. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu; Yogyakarta.
- Arif Haliman dan Ari Wulandari, Cerdas Memilih Rumah Sakit. CV. Andi Offset Yogyakarta, 2012.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bastian, Indra. 2018 Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Bangun, Wilson . 2019 . Manajemen Sumber Daya Manusia . Jakarta : Erlangga.
- Bernadin dan Russel. 2018 MDSM. Diterjemahkan oleh: Bambang Sukoco. Bandung: PT. Armico
- Borba, Michele. 2018. Building Moral Intelligence”, alih Bahasa Lina Yusuf. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Budi, S. C. 2017. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Cardoso Gomes, Faustino. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi, Yogyakarta
- Cunningham FG. Williams Obstetrics, 25 thEdition. Chapter 35-Obstetrics Haemorrhage. United States of America: McGraw-Hill Education; 2018. p. 776-780
- Davis, M. H. 2017A A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. JSAS Catalog of Selected Document in Psychology.
- Dessler, Gary. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks
- E. Mulyasa 2018: Manajemen Pendidikan Karakter, Jakarta: Bumi Aksara
- Fathoni, Abdurrahmat, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Fandy Tjiptono, P. ., & Chandra, G. (2018). *Service Quality & Satisfaction* (4th ed.). CV.ANDI OFFSET.
- Gibson, James, L. 2012. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses* . Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Goleman, Daniel. 2017. *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- George, R, Terry, Leslie W. Rue. 2017. *Dasar-Dasar Manejemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Gerson, R. F. 2017. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM..
- Gibson (2018). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Alva Karya Perkasa Bandung. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 3: 495-515.
- Handoko, T.Hani. 2018. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke 21. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Melayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kusnandar. 2017 *Profesionalitas Implementasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- M. Manullang (2018:2). *Dasar-dasar Manajemen, edisi revisi, setakan tujuh*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu, 2018, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Handoko. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama*. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.
- Hasibuan, M.S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Howe 2015 *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta. Bumi Aksara
- Irawan (2017) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- J. Supranto. 2016 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. PT Indeks, Jakarta
- Kadarman, A.M. dan Udaya, Jusuf. 2018. *Pengantar Ilmu Manajemen: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- , 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muninjaya, Gde AA, 2017, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Moehariono. 2019. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2012. *Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Netty Herawaty dan Rizki Yuli Sari.2018. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Penjualan dengan Pengendalian Intern sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Volume 6 No.2*.

- Nurachmah., 2015. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasaribu, A. (2017). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional Di Madrasah. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Pasolong, Harbani. 2018. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung. Sinambela Poltak, 2007Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik* Alfabeta, Makasar,
- Rivai Dan Sagala, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta. Hal 274.
- Ria Aprini, 2016, Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Paru Rumah Sakit Tingkat III Dr. Reksodiwiryono Padang Tahun 2015
- Sabarguna. B.S. 2014. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto Solikhah. 20
- Sastroasmoro, S. dan Ismael, S. 2017. Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke-4. Jakarta: Sagung Seto pp. 100 &112 Setiati, S., Alwi, I., Sudoyo., A.W., Simaradibta, M., Setyoh
- Sedarmayanti. 2019. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV.Mandar Maju. -----*Good Governance (kepemrintahan yang baik)*. Bandung Mandar Maju,
- Schein (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta. Hal 274.
- Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suryawati, C. 2017. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *Jurnal Kepuasan Pasien Rumah Sakti*, Vol 7 (4): 189 - 194. Semarang: Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah
- Suwandi. (2002). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Veithzal Rivai Zainal dkk. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (Dari Teori ke Praktik). Edisi Ketiga. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wijayanti (2018) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasad.