

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang

Oleh :

Lita Listyoningrum, Ida Hayu Dwimawanti, Hesti Lestari*)

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos
1269 Telepon(024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Quality is a condition that shows conformity between expected with the reality both in the individual and group .Health services is any effort that held in its own or together in an organization to maintain and improve health, prevent and treat disease and restore the health of individual and group.Puskesmas ngaliyan is one of the organizers of the organization of the government health service in semarang city. This research aims to know about the quality of health services at puskesmas ngaliyan semarang city as well as the bottleneck supporters and the quality of health services at puskesmas Ngaliyan.

Based on research results can be concluded that the quality of health services in puskesmas ngaliyan not yet done well .This can be seen from five dimensions the quality of service , namely: Tangibles , realibility , responsivness, Assurance and emphaty .Faktor that inhibits and support the quality of service; customers , the strategy , the sistem , human resources .Based on the results of research , the researchers recommend to the officers puskesmas ngaliyan semarang city to fix some indicators and the factors considered still not optimal.

keyword: quality, health services

ABSTRAKSI

Kualitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataannya baik secara individu maupun kelompok. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan individu maupun kelompok. Puskesmas Ngaliyan merupakan salah satu organisasi pemerintah penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Semarang. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang serta faktor pendukung maupun penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibles*, *realibility*, *responsivness*, *Assurance* dan *emphaty*. Faktor yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan, yaitu : Pelanggan, Strategi, Sistem, Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan kepada Petugas Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang untuk membenahi beberapa indikator dan faktor yang dinilai masih belum maksimal.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik, pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah, dan menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Puskesmas merupakan salah satu bagian dari pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam mensukseskan kesehatan nasional, karena puskesmas memiliki posisi strategis yang dekat dengan masyarakat dan dapat menyentuh

lapisan masyarakat paling bawah karena dari segi biaya puskesmas sangat terjangkau.

Berdasarkan penelitian terdahulu banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan yang disediakan di puskesmas Ngaliyan. Pada tahun 2010 jumlah pengunjung Puskesmas ngaliyan 28.985 pasien sedangkan tahun 2013 jumlah pengunjung di puskesmas ngaliyan 49.509 pasien, dengan bertambahnya jumlah pasien dari tahun ketahun maka akan menambah beban kerja puskesmas Ngaliyan. Di dalam hal ini puskesmas Ngaliyan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dibutuhkan peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan sesuai harapan masyarakat seiring bertambahnya jumlah pasien dari tahun ketahun, untuk mengetahui

mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaliyan saat ini perlu dilekakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ngaliyan.

B. TUJUAN

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliya Kota Semarang.

C. TEORI

Manajemen Publik

Manullang dalam Ratminto dan Atik SW (2012:12), menyebutkan manajemen sebagai Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunanm pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara itu Gibson, Donelly & Ivencevich dalam Ratminto dan Atik

SW (2012:2), mendefinisikan manajemen sebagai, suatu proses yang dilakukan ole satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Pelayanan Publik

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara dalam Deni (2006:21), diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan atas peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang ditetapkan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh

penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan nilai-nilai dalam masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2011: 198) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa sehingga selanjutnya 10 (sepuluh) dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok meliputi :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.
2. *Empathy*, yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip dan standar pelayanan minimal

4. *Responsive*, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan

5. *Assurance*, yaitu terjamin kualitas dan keamanannya.

Berdasarkan pada konsepsi tersebut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2006: 84) menyimpulkan tiga kondisi yang mengekspresikan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima:

1. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pengguna layanan.
2. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas.
3. Pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan

adalah dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Metode SERVQUAL merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaan yang tinggi dan dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Model SERVQUAL banyak diterapkan di berbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas instrumen survei SERVQUAL dikarenakan jumlah keunggulannya.

Berdasarkan penelitiannya, Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengidentifikasi bahwa fokus pengukuran kualitas pelayanan adalah gap ke lima yaitu kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karenanya, pengukuran kualitas pelayanan (*measuring service quality*) pada prinsipnya adalah memperoleh skor kesenjangan berdasarkan selisih antara Persepsi (P) dan Ekspektasi (E) pengguna layanan atas pelayanan yang diajukan oleh penyelenggara layanan. Sehingga muncul rumus:

$$Q (\text{Kualitas Pelayanan}) = P (\text{Persepsi}) - E$$

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Albert dan Zamke, dalam Ratminto dan Atik SW (2012:80) interaksi antara strategi, sistem dan sumberdaya manusia serta pelanggan akan mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan organisasi tersebut. Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu :

- a. disusunnya strategi pelayanan yang baik
- b. orang di garis depan berorientasi pada pelanggan/konsumen
- c. sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus mengatur tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi diantara empat faktor tersebut adalah, sistem, strategi, sumber daya manusia dan pelanggan yang disebut segitiga pelayanan (*The Service Triangle*).

D. METODE

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif. Metode Deskriptif dimaksudkan untuk melakukan pengamatan dan pengukuran yang

cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam hal ini peneliti mengembangkan prinsip dan menghimpun fakta namun tidak melakukan pengujian hipotesis. Locus penelitian ini adalah Puskesmas Ngaliyan. Subjek penelitian yang digunakan sebagai informan adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Puskesmas Ngaliyan dan 3 orang Pegawai Puskesmas yang berasal dari petugas medis maupun non medis Puskesmas Ngaliyan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dan Kuesioner.

E. PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (responsivitas), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati).

1. Tangible

Bukti Fisik, Jumlah bor gigi di Puskesmas Ngaliyan hanya 2 unit dan kedua bor tersebut saat ini dalam

keadaan rusak. Perlengkapan seperti pamflet mengenai prosedur pelayanan sudah ada, namun posisi pemasangan tidak strategis sehingga masyarakat tidak tertarik untuk membacanya.

2. Reliability

Kehandalan, Masih terjadi kesalahan dalam pelayanan di loket pendaftaran yaitu, data yang tertukar dan hilangnya data pasien, hal ini dikarenakan didalam ruang loket begitu banyak barang dan tidak tertata dengan rapi.

3. Responsiveness

Ketanggapan Petugas, Petugas masih lama dalam merespon permintaan pasien, pasien sering menunggu lama untuk dapat cek laboratorium. Selain itu petugas kurang tanggap dalam menginformasikan kepada pasien mengenai pelayanan yang dapat di akses atau tidak dapat di akses. Seperti kerusakan peralatan medis di poli gigi tidak informasikan sejak awal, hal ini menyebabkan pasien tersebut harus menunggu dalam antrian.

4. Assurance

Jaminan pelayanan yang diberikan, pegawai kurang menguasai dan

memiliki pengetahuan mengenai pelayanan yang dapat di berikan Puskesmas Ngaliyan. Berdasarkan penuturan pasien, petugas tidak mampu menjelaskan pertanyaan pasien mengenai rawat inap, pelayanan yang tidak dapat di akses, dan kepastian antrean di loket pendaftaran. Petugas loket yang tidak mampu menjelaskan mengenai SOP Puskesmas Ngaliyan.

5. Emphaty

Perhatian individu, Pegawai yang bertugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien, begitu juga pasien merasa tidak ada perhatian yang diberikan petugas secara khusus. Hal ini dapat terlihat dari tidak ada informasi lebih lanjut oleh petugas loket mengenai beberapa pelayanan di poli gigi yang tidak dapat diakses.

Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang

1. Pelanggan

Faktor pelanggan, pelanggan berarti ekspektasi pelanggan tentang pelayanan di Puskesmas Ngaliyan,

Masih terdapat pasien yang bingung mengenai prosedur pelayanan puskesmas Ngaliyan, petugas tidak responsif dan informatif. antrian yang lama dan adanya pemisahan loket yang mengakibatkan antrian menjadi panjang. Masih banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang berobat di Puskesmas Ngaliyan.

2. Strategi Pelayanan

Pemahaman petugas kesehatan yang buruk mengenai tugas dan fungsinya, petugas sulit menyebutkan secara pasti apa tugasnya di Puskesmas Ngaliyan, terbukti dari pengakuan informan yang tidak tahu tugasnya secara khusus, mereka hanya menjalankan rutinitas yang sudah biasa mereka lakukan.

3. Sistem

Komunikasi tidak terjalin dengan baik. Petugas loket tidak menginformasikan secara jelas dan sejak awal mengenai pelayanan yang tidak dapat mereka berikan.

4. Sumber Daya Manusia

Petugas Laboratorium memiliki dua tugas sekaligus yaitu sebagai petugas laboratorium dan juga sebagai petugas rawat inap, sehingga

pelayanan di bagian laboratorium sering mengalami keterlambatan.

B. Pembahasan

1. Tangible

Dimensi *Tangible* (bukti fisik) indikator peralatan dan perlengkapan masyarakat belum merasa puas. Hasil kuesioner ini mendukung hasil wawancara yang mengatakan jumlah peralatan medis di Puskesmas Ngaliyan masih terbatas, pemasangan pamflet yang tidak strategis, keadaan ruang pelayanan yang tidak nyaman untuk kapasitas pasien yang banyak.

2. Reliability

Reliability (kehandalan) masyarakat belum puas. Hasil kuesioner ini mendukung hasil wawancara yang mengatakan terjadi kesalahan dalam proses pengisian data pasien, data yang tertukar, dan hilangnya data pasien. Hal ini dikarenakan didalam loket begitu banyak barang yang tertata dengan rapi.

3. Responsiveness

Responsiveness (responsivitas) indikator ketanggapan pegawai masyarakat belum merasa puas dan indikator kecepatan pelayanan masyarakat belum puas. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Responsiveness* (responsivitas) masyarakat merasa belum puas. Hasil kuesioner ini mendukung hasil wawancara yang mengatakan, petugas masih lama dalam merespon permintaan pasien, pasien sering menunggu lama untuk dapat cek laboratorium. Selain itu petugas juga kurang tanggap dalam menginformasikan kepada pasien, mengenai pelayanan yang dapat di akses atau tidak dapat di akses.

4. Assurance

Dimensi *Assurance* (jaminan) indikator pengetahuan pegawai masyarakat belum merasa puas. Indikator kesopanan masyarakat merasa sangat puas dan indikator keamanan masyarakat merasa sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Assurance* (jaminan) masyarakat belum merasa puas. Hasil kuesioner ini mendukung hasil wawancara yang mengatakan pegawai kurang menguasai dan kurang memiliki pengetahuan mengenai pelayanan yang dapat di berikan Puskesmas Ngaliyan. Petugas tidak mampu menjelaskan pertanyaan pasien mengenai rawat

inap, pelayanan yang tidak dapat di akses, dan kepastian antrean di loket pendaftaran.

5. *Emphaty*

Dimensi *Emphaty* (empati) indikator perhatian pegawai masyarakat merasa belum puas. Indikator kenyamanan waktu pelayanan masyarakat merasa belum puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *emphaty* (empati) masyarakat merasa belum puas. Hasil kuesioner ini mendukung hasil wawancara yang mengatakan, pegawai yang bertugas tidak memberikan perhatian khusus terhadap pasien, begitu juga pasien merasa tidak ada perhatian yang diberikan petugas secara khusus. Selain itu jam pelayanan yang kurang nyaman untuk masyarakat.

Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan

1. Pelanggan

Pemahaman pasien di Puskesmas Ngaliyan mengenai prosedur masih kurang, masih terdapat pasien yang tidak paham prosedur pelayanan, dan petugas kesehatan di Puskesmas

tidak mau membantu untuk mengarahkan pasien kepada alur pelayanan yang benar.

2. Strategi

Petugas Kesehatan yang melayani pasien di Puskesmas Ngaliyan sudah tau mengenai aturan tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan. Aturan ini seperti mekanisme pelayanan, SOP, retribusi, dan aturan lainnya. Namun petugas kesehatan di Puskesmas Ngaliyan kurang memahami maksud dan isi dari aturan tersebut.

3. Sistem

Petugas Puskesmas Ngaliyan belum menginformasikan pelayanan yang dapat diberikan di Puskesmas Ngaliyan secara jelas, petugas menginformasikan mengenai pelayanan apa saja yang diberikan melalui papan informasi. Namun, informasi yang ditempel di papan informasi tidak diperhatikan oleh masyarakat karena kurang menarik dan tidak terawat.

4. Sumber Daya Manusia

Petugas Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan tidak mampu menyelesaikan secara cepat, di dalam hal ini kemampuan yang dimiliki

oleh petugas Ngaliyan kurang, terdapat keluhan mengenai antrean yang lama, berdasarkan pengakuan pegawai, terdapat kendala di dalam Puskesmas Ngaliyan sendiri, yaitu jumlah tenaga kesehatan yang kurang, tidak sesuai kebutuhan di dalam Puskesmas Ngaliyan.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan masih kurang maksimal. Dilihat dari Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) pelayanan di Puskesmas Ngaliyan masih terdapat kendala yakni peralatan kesehatan yang rusak, dan tidak ada pembaharuan alat kesehatan. Ruangan yang digunakan untuk pemeriksaan pasien di poli umum ukurannya kurang nyaman. Perlengkapan lainnya seperti papan informasi pamflet-pamflet kurang menarik dan tidak terawat karena warna mulai memudar. Selanjutnya dari dimensi reliabilitas petugas belum mampu memenuhi janji pelayanan, sebagian pasien mengeluhkan antrian yang

panjang, kesalahan dalam pengarsipan data pasien. Kendala lainnya dimensi responsivitas, masyarakat mengaku petugas kurang tanggap dalam merespon permintaan pasien yang datang ke Puskesmas Ngaliyan. Pada dimensi empati, masyarakat merasa tidak nyaman dengan jam kerja puskesmas ngaliyan, karena jam kerja yang tidak sesuai yang dijanjikan.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan adalah faktor pelanggan. Untuk faktor pelanggan dilihat dari pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan keluhan-keluhan masyarakat, ada beberapa pasien yang kurang memahami alur dari pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaliyan, ada petugas puskesmas yang cuek tidak memperdulikan kebutuhan pasien, ruang tunggu berdebu, loket yang dibedakan antara umum dan jamkesmas sehingga antrian di loket umum menumpuk. Untuk faktor strategi pelayanan dilihat dari petugas

mengetahui tugas fungsinya dan petugas memahami aturan, petugas puskesmas Ngaliyan tidak dapat menyebutkan tugasnya di Puskesmas Ngaliyan dan petugas Puskesmas ngaliyan mengetahui adanya SOP namun tidak memahami isi dari SOP dan aturan-aturan yang menjadi acuan dalam menjalankan tugasnya. Untuk faktor sistem, petugas puskesmas menginformasikan mengenai pelayanan yang diberikan di Puskesmas secara tidak tepat sehingga informasi yang ingin disampaikan tidak dapat tersalurkan dengan baik. Selanjutnya faktor Sumber Daya Manusia, di puskesmas Ngaliyan terdapat kendala mengenai kurangnya jumlah pegawai Puskesmas Ngaliyan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan, peneliti memberikan rekomendasi :

1. Untuk dimensi *Tangible* hendaknya peralatan medis seperti bor gigi sebagai alat vital dalam tindakan medis segera

dianggarkan dalam RTP (Rencana Tingkat Puskesmas) tahun 2015 agar dapat maksimal dalam memberikan pelayanan, disamping itu ruang tindakan medis khususnya poli umum sebaiknya diperluas agar pasien merasa nyaman saat dilakukan pemeriksaan. Melakukan salah satu program yang dapat meningkatkan responsifitas petugas, Puskesmas perlu melakukan survei opini dengan cara memasang foto setiap pegawai di salah satu sisi Puskesmas Ngaliyan sehingga pasien dapat dengan mudah mengenali dan melaporkan oknum petugas yang kurang disiplin maupun tidak responsif. selain itu juga perlu penambahan jumlah petugas kesehatan sesuai dengan hambatan dalam penelitian ini diketahui bahwa Puskesmas Ngaliyan kekurangan petugas. Sebaiknya Puskesmas tutup sesuai waktu yang telah dijadwalkan, atau menambah jam praktik.

2. Untuk faktor pelanggan dan strategi, hendaknya petugas lebih memperhatikan masyarakat dan

memahami harapan masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi masyarakat. Perlu adanya standar kinerja seperti pedoman dalam memberikan pelayanan (bisa dalam bentuk buku saku) yang berisi instruksi dan prosedur melaksanakan tugas sehingga petugas dapat memahami tugas dan fungsinya secara spesifik. Pemahaman petugas menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan yang prima. Untuk faktor Sistem, hendaknya informasi di papan informasi setiap minggu diperbaharui, sehingga informasi yang ingin

disampaikan dapat tersalurkan dengan baik. Sumber Daya Manusia, dibutuhkan penambahan pegawai di Puskesmas Ngaliyan, karena terdapat tumpang tindih tugas di dalam Puskesmas Ngaliyan. Tetapi perlu diperhatikan saat perekrutan pegawai, puskesmas harus menyusun manual terprogram mengenai instruksi pekerjaan, sehingga setiap pegawai baru sapat memperoleh keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto & Atik SW. 2012. Manajemen Pelayanan : *Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Saiful, Deni. 2006. *Konsep dasar Dalam Pelayanan Publik dan Kinerja Birokrasi*
- Tjiptono, Fandy. 2006 *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy 2011. *Service Management*. Yogyakarta : Andi