

The Effect of Specialist Performance Factors on Outpatient Satisfaction at RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Achmat Luthfi Yakim¹, Antono Suryoputro², Laksmono Widagdo³

- 1) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang
 - 2) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang
 - 3) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang
- email: biriofficial@gmail.com

ABSTRACT

The performance of a specialist is one aspect that affects the level of community satisfaction with outpatient services at the RSUD dr. Loekmonohadi. The community satisfaction index in outpatient services is still below the minimum service standard (SPM) and the service with the lowest IKM. The purpose of this study was to determine the effect of specialist performance factors on outpatient satisfaction at RSUD dr. Loekmonohadi Kudus.

The research used quantitative method with the number of respondents as many as 100 patients who visit the outpatient services of specialists in RSUD dr. Loekmonohadi.

The results showed that ability and expertise (p -value = 0.004), personality (p -value = 0.001), work environment (p -value = 0.001), loyalty (p -value = 0.001), commitment (p -value = 0.001), work discipline (p -value = 0.003), communication (p -value = 0.001), speed (p -value = 0.003) and initiative (p -value = 0.001) of specialists influence patient satisfaction in outpatient services at RSUD dr. Loekmonohadi. The working environment is a variable that has the greatest influence on the satisfaction of patients with Exp (B) 46,732.

Based on the results, RSUD dr. Loekmonohadi needs to evaluate the performance of specialists in outpatient services and complete facilities and infrastructure related to hospital services.

Keywords: *performance, satisfaction, patient and outpatient*

*Received: 8 Agustus 2019
Revised : 19 Agustus 2019
Accepted : 22 Agustus 2019*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kuratif dan rehabilitatif dengan mengutamakan pelayanan prima. Dimensi pelayanan prima yang harus diperhatikan adalah nyata, jaminan, kendala, tanggungjawab dan empati. (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan serta memiliki indikator yang jelas dan terukur. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai bahan masukan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelaksana. (DPR RI, 2009)

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan dengan membandingkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan SPM rumah sakit. (DPR RI, 2009) Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 juga telah disebutkan tentang standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. (Kemenkes, 2008) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit merupakan salah satu keharusan untuk memberikan jaminan pelayanan kualitas yang prima.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmonohadi merupakan rumah sakit umum type B non pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Kudus. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat di Kabupaten Kudus dan sekitarnya, RSUD dr. Loekmonohadi harus memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. (RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, 2017) Berdasarkan Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Kudus Nomor: 446/881/23.01.01/2012 tentang Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Kudus, pada tahun 2017 dilakukan survey indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. (RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, 2017)

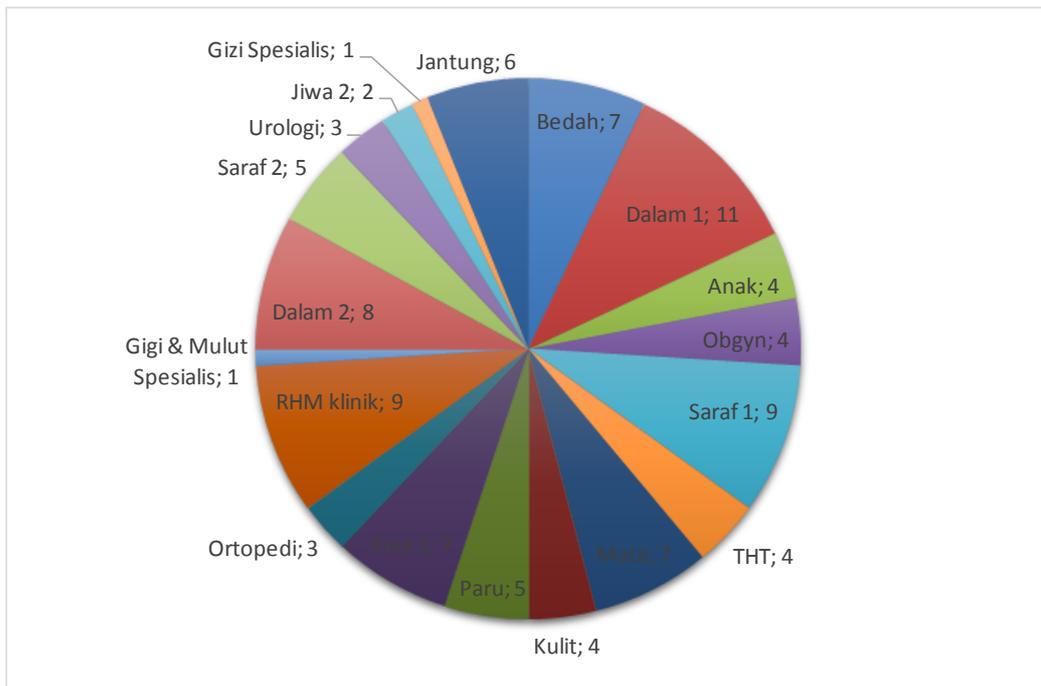
RSUD dr. Loekmonohadi sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di Kabupaten Kudus, memiliki IKM sebesar 79,93% yang termasuk kategori baik. Jika dibandingkan dengan SPM RSUD dr. Loekmonohadi, IKM rumah sakit pada tahun 2017 masih dibawah SPM yang ada yaitu 90%. Dari beberapa pelayanan di RSUD dr. Loekmonohadi, 2 pelayanan memiliki IKM yang telah memenuhi SPM yaitu rehabilitasi medik 91,48% (SPM = 80%) dan UGD 88,89% (SPM = 70%). Sedangkan hasil IKM pelayanan lainnya masih belum memenuhi SPM yang telah ditentukan seperti rawat inap 79,88% (SPM = 90%), laboratorium 79,45% (SPM = 80%), rawat jalan 77,94% (SPM = 90%), radiologi 76,89% (SPM = 80%), bersalin 76,22% (SPM = 80%) dan farmasi 74,37% (SPM = 80%).

Hasil IKM menunjukkan pelayanan rawat jalan/poliklinik merupakan pelayanan yang memiliki selisih nilai IKM dan SPM paling tinggi diantara pelayanan lainnya yaitu 12,06%. Laporan hasil survei IKM menunjukkan faktor ketidakpuasan pasien didominasi oleh aspek kenyamanan tempat pelayanan (10,6%) dan waktu/lama pelayanan (9,0%). Selain itu, dokter spesialis yang tidak datang tepat waktu sesuai jam praktek merupakan penyebab terhambatnya pelayanan rawat jalan yang berdampak pada terhambatnya layanan di bagian radiologi dan farmasi. Penelitian yang dilakukan oleh Fidela dkk menunjukkan waktu tunggu dan pelayanan cepat merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.(Firdaus, 2014) Hasil IKM RSUD dr. Loekmonohadi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap ketepatan kedatangan dokter sesuai jadwal praktek adalah 75.32%. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kajian mendalam terkait dengan kinerja dokter spesialis yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD dr. Loekmonohadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan waktu penelitian *cross sectional* di Pelayanan rawat jalan dokter spesialis RSUD dr. Loekmonohadi Kabupaten Kudus. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri kemampuan dan keahlian, kepribadian, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja, komunikasi, kecepatan dan inisiatif dokter spesialis. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Penelitian dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari 44 pertanyaan dengan *skala likert* 1-5, dimana 1 merupakan jawaban terburuk dan 5 merupakan jawaban terbaik.

Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian sebanyak 100 pasien rawat jalan yang berobat ke 19 poli spesialistik RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Pengambilan jumlah sampel untuk masing-masing poli dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin* hingga diperoleh jumlah responden masing-masing poli seperti berikut:



Gambar 1. Jumlah Responden Per Poliklinik

Analisis normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Analisis *univariat* digunakan untuk mengetahui karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian terkait kepuasan pasien. Analisis *bivariate* digunakan untuk melihat pengaruh faktor kinerja dokter spesialis dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. Analisis *multivariate* digunakan untuk menentukan variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

HASIL

Responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang berkunjung ke poli spesialisik RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Distribusi frekuensi dari karakteristik demografi responden penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	
Umur	≤ 20	6
	21-30	15
	31-40	20
	41-50	19
	51-60	26
	61-70	15
	≥ 71	2
Pendidikan	Tidak sekolah	31
	SD	30
	SMP	29
	SMA/SMK	5
	D3	5
Pekerjaan	Bidan	1
	Buruh	21
	Guru	2
	Ibu Rumah Tangga	24
	Swasta	12
	Pelajar/Mahasiswa	5
	Pedagang	1
	Pensiunan	4
	Petani	12
	Tidak Bekerja	6
Wiraswasta	10	
PNS	2	

Karakteristik dari 100 responden yang terlibat dalam penelitian sebagian besar berada dalam usia produktif, dengan mean 44,96 tahun, umur maksimum 74 tahun dan umur minimum 19 tahun. Kelompok umur 51-60 merupakan kelompok umur dengan jumlah responden terbanyak mencapai 26 responden.

Tingkat pendidikan mayoritas adalah tidak sekolah/tidak tamat SD jumlah responden mencapai 31 responden. Jumlah responden terbanyak merupakan ibu rumah tangga dan mayoritas responden merupakan tidak bekerja (ibu rumah tangga, pensiunan dan tidak bekerja).

Hasil wawancara terhadap 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmonohadi tentang kinerja dokter spesialis menunjukkan bahwa 87 responden menyatakan puas dan 13 pasien menyatakan kurang puas dengan keinerja dokter spesialis.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ikbal yang menunjukkan 78,4% pasien merasa puas dengan pelayanan rawat jalan yang ada di RS Ummi Bogor. (Munawir, 2018)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kinerja Dokter Spesialis

Faktor Kinerja	Kurang Baik F(%)	Baik F(%)	Σ
Kemampuan dan Keahlian	15	85	100
Kepribadian	21	79	100
Lingkungan kerja	12	88	100
Loyalitas	9	91	100
Komitmen	27	73	100
Disiplin kerja	31	69	100
Komunikasi	14	86	100
Kecepatan	19	81	100
Inisiatif	11	89	100

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui jika semua variabel bebas mendapatkan jawaban baik dari responden dengan urutan dari yang terbanyak variabel loyalitas (91%), inisiatif (89%), lingkungan kerja (88%), komunikasi (86%), kemampuan dan keahlian (85%), kepribadian (79%), komitmen (73%) dan disiplin kerja (69%). Disiplin kerja dokter spesialis memiliki jawaban dengan kategori kurang baik tertinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini sesuai dengan hasil IKM RSUD dr. Loekmonohadi yang menunjukkan salah satu aspek yang mendominasi ketidakpuasan pasien adalah waktu/lama pelayanan yang disebabkan oleh keterlambatan jam datang dokter spesialis.

Uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah *fisher exact*. Uji *fisher exact* dipilih untuk menjadi uji alternatif karena hasil pengolahan data dengan SPSS tidak memenuhi syarat uji *chi-square*, dimana terdapat lebih dari 20% sel dengan *expected frequency* < 5 yaitu sebanyak 25% pada setiap variabel bebas.

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Faktor Kinerja Dokter Spesialis dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus

Variabel Bebas	Variabel Terikat	<i>p-value</i>	95% CI	Kesimpulan
Kemampuan dan keahlian	Kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus	0,004	4.0843-4.2232	Terdapat pengaruh
Kepribadian		0,001	4.0981-4.2494	Terdapat pengaruh
Lingkungan kerja		0,001	4.0338-4.1812	Terdapat pengaruh
Loyalitas		0,001	4.0357-4.1910	Terdapat pengaruh
Komitmen		0,001	3.7473-3.9627	Terdapat pengaruh
Disiplin kerja		0,003	3.6917-3.9083	Terdapat pengaruh
Komunikasi		0,001	4.0057-4.1343	Terdapat pengaruh
Kecepatan		0,003	3.8985-4.0681	Terdapat pengaruh
Inisiatif		0,001	3.9662-4.1538	Terdapat pengaruh

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui jika semua variabel kemampuan dan keahlian memiliki *p-value* = 0,004 sehingga terdapat pengaruh antara kemampuan dan keahlian dokter spesialis terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Variabel kepribadian dokter spesialis memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan dengan *p-value* = 0,001. Variabel lingkungan kerja yaitu 0,001 sehingga terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dokter spesialis terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. Variabel loyalitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan *p-value* = 0,001. Komitmen dokter spesialis memiliki *p-value* 0,001 sehingga terdapat pengaruh antara komitmen dengan kepuasan pasien rawat jalan. Disiplin kerja dokter spesialis berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (*p-value* = 0,003). Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan *p-value* 0,001. Kecepatan dokter spesialis dalam menangani pasien berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan dengan *p-value* 0,003. Variabel inisiatif memiliki *p-value* 0,001 yang berarti terdapat pengaruh antara inisiatif dokter spesialis dengan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan.

Tabel 4. Uji *Multivariat*

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Kemampuan dan keahlian	-1.924	1.314	2.143	1	0.143	0.146	0.011	1.920
Kepribadian	2.421	1.139	4.513	1	0.034	11.252	1.206	104.985
Lingkungan Kerja	3.844	1.774	4.697	1	0.030	46.732	1.445	1511.647
Loyalitas	3.102	1.551	4.001	1	0.045	22.232	1.064	464.405
Komitmen	0.117	1.108	0.011	1	0.916	1.124	0.128	9.864
Disiplin	0.583	1.374	0.180	1	0.672	1.791	0.121	26.457
Komunikasi	3.077	1.391	4.891	1	0.027	21.697	1.419	331.694
Kecepatan	0.263	1.148	0.052	1	0.819	1.300	0.137	12.327
Inisiatif	2.403	1.185	4.114	1	0.043	11.056	1.084	112.729

Analisis *multivariate* menunjukkan variabel kemampuan dan keahlian, komitmen, disiplin kerja dan kecepatan dokter spesialis memiliki *p-value* > 0,05 sehingga variabel-variabel tersebut secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Sedangkan variabel kepribadian, lingkungan kerja, loyalitas, komunikasi dan inisiatif dokter spesialis memiliki *p-value* < 0,05 yang artinya variabel tersebut memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi.

Dari kelima variabel yang secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien, variabel lingkungan kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai *Exp(B)* sebesar 46,732. Hal ini berarti lingkungan kerja yang baik akan memberikan pengaruh 46,732 kali terhadap peningkatan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Technical atau kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. (Munawir, 2018) Kepuasan pasien menunjukkan keberhasilan dan tingkat kompetensi yang dimiliki oleh dokter dalam memberikan layanan kesehatan. (Kleeberg *et al.*, 2008)

Kepribadian dokter dapat ditunjukkan dengan sikap ramah, empati serta minat atau ketertarikan dokter terhadap pasien. Aspek perilaku dokter seperti mengambil informasi, mendengarkan keluhan pelanggan, dapat menentukan kepuasan pasien.

Variabel lingkungan kerja yaitu 0,001 sehingga terdapat pengaruh antara lingkungan kerja dokter spesialis terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. Lingkungan kerja diukur untuk menilai kenyamanan pasien yang akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan

pasien. Samsi menyatakan kenyamanan lingkungan rumah sakit dan kemudahan dalam pemanfaatan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien.(Jacobalis, 1990)

Variabel loyalitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,001$. Loyalitas memiliki 3 indikator yang meliputi ketaatan terhadap aturan, tanggung jawab dan sikap kerja.(Siswanto Sastrohadiwiryono, 2002) Dalam memberikan pelayanan kesehatan, dokter memiliki tanggung jawab untuk memberikan perawatan terbaik dan memimpin tim untuk mencapai tujuan bersama yaitu memberikan kepuasan kepada pasien.

Komitmen dokter spesialis memiliki $p\text{-value} 0,001$ sehingga terdapat pengaruh antara komitmen dengan kepuasan pasien rawat jalan. Komitmen merupakan keberpihakan individu terhadap organisasi dan tujuan organisasi serta keinginan untuk mempertahankan diri menjadi anggota organisasi.(Stephen P. Robbins, 2014)

Disiplin kerja dokter spesialis berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,003$). Hal ini berarti, ketidakdisiplinan dokter spesialis terkait dengan jam datang akan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Yoga juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara disiplin kerja karyawan dengan kepuasan pasien.(Yunanto, 2016)

Masuku menyebutkan ketidakpuasan pasien disebabkan karena komunikasi yang kasar.(MASUKU, 2015) Salah satu faktor kepuasan pasien adalah komunikasi yang baik antara dokter dan pasien. Selain itu, kepuasan pasien merupakan *indicator* penilaian mutu pelayanan kesehatan.(Liliweri, 1997)

Salah satu tanggung jawab yang dimiliki oleh penyedia layanan kesehatan adalah dengan menyediakan layanan kesehatan dengan waktu yang sesingkat mungkin.(Reihani *et al.*, 2014) Kecepatan dokter dalam menangani pasien akan berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Semakin lama waktu tunggu, semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.(Thornton *et al.*, 2017)

Inisiatif merupakan tindakan spontan untuk mengerjakan sesuatu tanpa menunggu instruksi.(Taylor, 2013) Penelitian terdahulu menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara inisiatif dengan kinerja. Semakin baik kinerja seorang karyawan maka semakin baik pula output yang dihasilkan sehingga dalam fasilitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.(Licuanan, Sengupta and Neelankavil, 2015)

KESIMPULAN

Penelitian tentang pengaruh faktor kinerja dokter spesialis terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus ini menunjukkan jumlah responden yang menyatakan puas dengan kinerja dokter spesialis (87%) lebih tinggi dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas (13%). Terdapat pengaruh yang signifikan antara

kemampuan dan keahlian, kepribadian, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja, komunikasi, kecepatan dan keahlian dokter spesialis terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. Analisis multivariate menunjukkan variabel lingkungan kerja dokter spesialis merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD dr. Loekmonohadi Kudus.

SARAN

Pihak RSUD dr. Loekmonohadi Kudus harus melakukan evaluasi terhadap kinerja dokter spesialis di pelayanan rawat jalan, kelengkapan alat serta perbaikan administrasi dan manajemen rumah sakit terkait dengan jadwal dokter pada poli spesialisik untuk peningkatan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- DPR RI (2009) *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Firdaus, F. F. dan A. D. (2014) 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul', *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Jacobalis, S. (1990) *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PT Citra Windu Satria.
- Kemendes (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tentang Standar Pelayanan Minimal RS*. Indonesia. doi: 10.1097/AOG.0000000000000412.
- Kleeberg, U. R. et al. (2008) 'Patient satisfaction in outpatient cancer care: a prospective survey using The PASQOC® questionnaire', *Supportive Care in Cancer*, 16(8), pp. 947–954. doi: 10.1007/s00520-007-0362-4.
- Licuanan, V. S., Sengupta, K. and Neelankavil, J. P. (2015) 'Entrepreneurship and innovation initiatives among Asian multinationals', *International Journal of Commerce and Management*. Emerald Group Publishing Limited, 25(1), pp. 67–83. doi: 10.1108/IJCoMA-02-2013-0014.
- Liliweri, A. (1997) *Komunikasi antar Pribadi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- MASUKU, M. I. (2015) *FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KESEHATAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. CHASAN BOESOIRIE TERNATE*. Universitas Gadjah Mada. Available at: http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=91414&obyek_id=4 (Accessed: 19 June 2019).
- Munawir, I. (2018) 'Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), pp. 15–22. doi: 10.33221/jikes.v17i3.155.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing (Fall)*, pp. 41 – 50.
- Reihani, H. et al. (2014) 'Patient Satisfaction Analysis in Emergency Department in Imam Reza Hospital of Mashhad', *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 1(Md), pp. 179–183. doi: 10.22038/PSJ.2015.3809.
- RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus (2017) *Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Kedua RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2017*. Kudus.

- Siswanto Sastrohadiwiryono (2002) *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P. Robbins, T. A. J. (2014) *Perilaku Organisasi*. 16th edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Taylor, P. (2013) 'The Effect of Entrepreneurial Orientation on the Internationalization of SMEs in Developing Countries'. Available at: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2323672 (Accessed: 22 June 2019).
- Thornton, R. D. *et al.* (2017) 'Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years', *BMC Health Services Research*. BioMed Central, 17(1), p. 361. doi: 10.1186/s12913-017-2307-z.
- Yunanto, Y. (2016) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Askes Di Pt Askes Kediri', *Ekonika: Jurnal ekonomi universitas kadiri*, 1(1), pp. 26–37. doi: 10.30737/ekonika.v1i1.3.