

PENGARUH UPAYA PUSKESMAS DALAM MENANGGULANGI FRAUD TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANAH KAMPUNG

SUSAN SRINOVEANI

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

Ssrinoveani@gmail.com

ABSTRACT

The Influence of Public Health Center Efforts to Overcome Fraud on Health Services at Tanah Kampung Puskesmas, Nusantara Sakti College of Administrative Sciences (STIA-NUSA). The purpose of this study was to determine the Effect of Community Health Center Efforts to Overcome Fraud on Health Services at Tanah Kampung Public Health Center. This is to determine the influence of the puskesmas' efforts in overcoming fraud on health services at Tanah Kampung Puskesmas. Quantitative research methods, while the respondents in this study amounted to Thirty people. This study uses the analysis technique of the regression equation $Y = 29.348 + 0.328X$ which means that if there is no effect of the Puskesmas Efforts to Cope with Fraud (X) then the Health Service (Y) is 29.348 and if the Puskesmas Efforts to Tackle Fraud are increased then the Health Service will increase by 0.328 or (32.0%). the result of the coefficient of determination (R^2). From the data processing, the determination of R^2 value is 0.204 or (20.4%), which means that the variable of puskesmas efforts in dealing with fraud is able to influence health services at the Puskemas Tanah Kampung by 20.4%. performed the t test. Based on the t test, from the regression results it is known that tcount is 4.115 with a significance value of $0.000 < 0.05$. Referring to the above calculations, it can be decided as follows: where $Tcount > Ttable$ or $4.115 > 1.668$.

Keywords: *Overcoming Fraud, Health Services*

ABSTRAK

Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. Untuk mengetahui besar pengaruh upaya puskesmas dalam menanggulangi *Fraud* terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. Metode Penelitian kuantitatif, adapun responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 30 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Persamaan regresi $Y = 29.348 + 0.328X$ yang mengandung arti jika tidak ada Pengaruh Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* (X) maka Pelayanan Kesehatan (Y) Sebesar 29.348 dan apabila Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* ditingkatkan maka Pelayanan Kesehatan akan mengalami peningkatan sebesar 0,328 atau (32.0 %). hasil koefisien determinasi (R^2). Dari olah data diperoleh determinasi sebesar Nilai R^2 sebesar 0.204 atau (20,4%) yang artinya variabel Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* mampu mempengaruhi Pelayanan Kesehatan pada Puskemas Tanah Kampung sebesar 20,4% . dilakukan uji t. Berdasarkan uji t, dari hasil regresi diketahui T_{hitung} 4.115 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Merujuk pada perhitungan diatas maka dapat diputuskan sebagai berikut : dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $4.115 > 1,668$.

Kata Kunci : Menanggulangi *Fraud*, Pelayanan Kesehatan

I.PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan masyarakat dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di Puskesmas perlu diarahkan pada tujuan Nasional dibidang kesehatan. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah.

Puskesmas merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan yang digantungkan kepadanya. Perkembangan jumlah Puskesmas di Indonesia, diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas dan tenaga ahli yang berkualitas dalam bidang kesehatan. Puskesmas merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan yang digantungkan kepadanya. Perkembangan jumlah Puskesmas di Indonesia, diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit dan tenaga ahli yang berkualitas dalam bidang kesehatan.

Dilema yang dialami puskesmas saat ini, harus selalu dapat menyediakan obat-obatan dan sarana pelayanan medis yang terjangkau oleh masyarakat tanpa harus mengurangi kualitas dan kuantitas pelayanannya. Pengelolaan puskesmas yang baik tentunya akan memberikan acuan ataupun gambaran bagaimana puskesmas terkelola secara transparan, adanya kemandirian, akuntabel, adanya pertanggungjawaban dan kewajaran sehingga kinerja keuangan pada puskesmas dapat dicapai sesuai dengan visi dan misi puskesmas yang telah ditentukan sebelumnya.

Kecurangan (*fraud*) dalam Pelayanan Kesehatan perlu dilakukan pencegahan agar tidak menimbulkan kerugian. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam pasal 7 Permenkes Nomor 36 tahun 2015 bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dan FKRTL , harus membangun sistem pencegahan kecurangan *Fraud* ini. (Permenkes No 36 Tahun 2015:122).

Menurut Soekidjo Notoatmojo (2003:16), pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan pencegahan (*preventif*) pencegahan seperti melakukan sosialisasi terhadap desa-desa dan melakukan imunisasi bagi anak-anak dan balita dan pelayanan peningkatan kesehatan (*promotif*) seperti melakukan pengobatan dengan sasaran masyarakat. Setiap peserta mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan meliputi: pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP), pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL), Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) kelas III dan pelayanan gawat darurat. Manfaat jaminan yang

diberikan kepada peserta dalam bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) berdasarkan kebutuhan medik sesuai dengan Standar Pelayanan Medik.

Faktor terjadinya fraud ini menunjukkan bahwa kesempatan merupakan faktor dominan dan pemicu korupsi kesehatan diantara dua faktor utama seperti rasionalisasi tindakan korupsi dan tekanan diluar individu. Lebih dalam lagi, faktor kesempatan menguat karena besarnya diskresi atau kewenangan pejabat, rendahnya transparansi, dan akuntabilitas serta penegakan hukum disektor kesehatan. Selain itu, suara warga yang minim juga telah meningkatkan kesempatan korupsi disektor kesehatan ini.

Untuk menangani *fraud* pada puskesmas, diperlukan upaya yang sistematis dan terintegrasi dalam strategi investigatif dan strategi preventif. Strategi investigatif memang akan terlihat berhasil dalam memberantas korupsi, namun dalam jangka panjang strategi ini akan mendorong kondisi yang kontra produktif dalam kegiatan pembangunan. Hal ini perlu diatasi dengan mengedepankan strategi preventif.

Adapun Fenomena Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi Fraud terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanah Kampung adalah :

1. Rendahnya tindakan pelayanan terhadap akses kesehatan dengan minimnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas.
2. Proses pelayanan tidak sesuai yang diharapkan dengan apa yang diinginkan oleh pasien.
3. Kurangnya pelayanan terhadap masyarakat yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
4. Pemberian obat belum maksimal Jumlah obat generik yang tersedia belum mampu mencukupi kebutuhan yang ada, sedangkan persediaan obat esensial telah melebihi dari jumlah yang dibutuhkan.
5. Komunikasi/perhatian masih kurang terhadap pasien sehingga pasien belum puas terhadap pelayanan di Puskesmas Tanah Kampung.
6. Stok obat belum terpenuhi, masih adanya pasien yang membeli obat di apotik luar dari puskesmas .

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi Fraud terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung”**.

II.METODE PENELITIAN

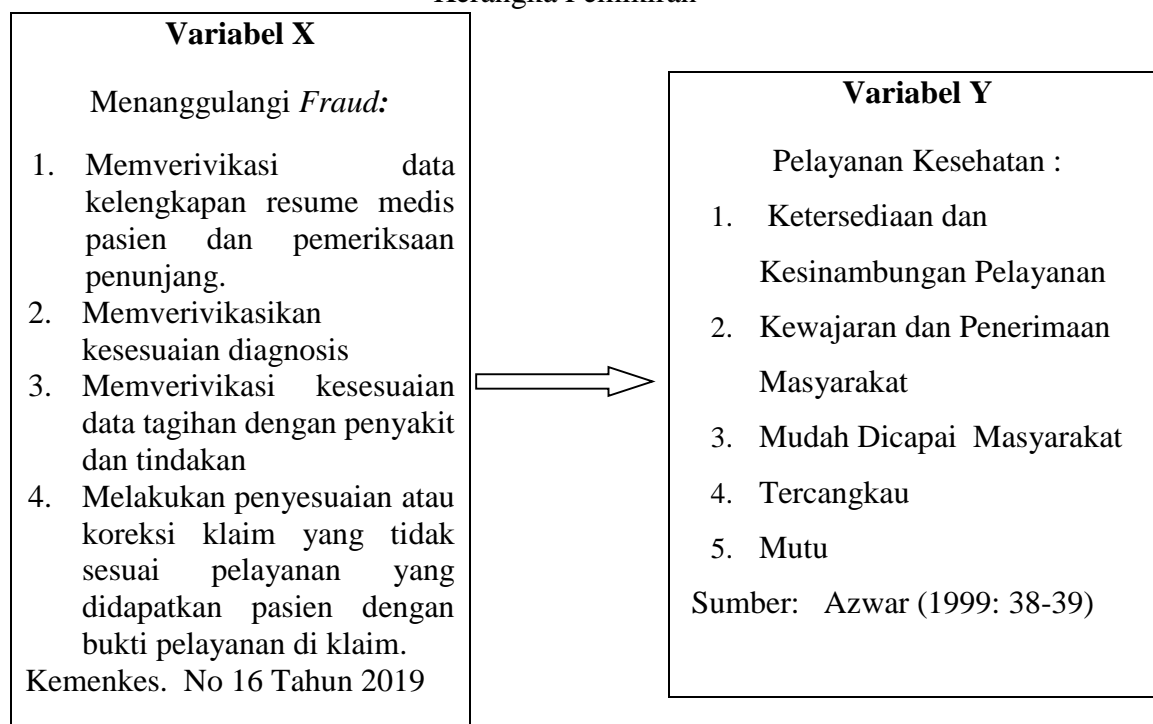
Melalui penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yang mana Menurut Sugiyono (2005:78) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

Menurut Rivai (2010:45) metode penelitian kuantitatif adalah studi yang diposisikan sebagai bebas nilai dengan kata lain metode kuantitatif sangat ketat menerapkan prinsip-rinsip objektivitas.

Dalam penelitian studi kasus ini dengan menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Analisa kuantitatif dalam penelitian ini di perlukan untuk memberi gambaran hasil penelitian. Selanjutnya, dengan memperkuat suatu korelasi variabel itu, maka memerlukan

pembuktian analisa yang dilakukan terhadap jawaban hasil angket yang disebarakan kepada responden

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum pengujian hipotesis penelitian, maka dilakukan pengujian persyaratan analisis yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan setelah itu baru pengujian dan pembahasan hipotesis penelitian. Proses pengujian dan analisis data menggunakan alat bantu program SPSS 17.0 (*Statistical Product and Service Solutions*).

Pengujian Instrumen

Uji instrumen adalah pengujian meliputi uji validitas, dimana uji validitas adalah untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan seluruh item pernyataan dalam variabel penelitian variabel atau mengukur seberapa baik semua item pernyataan mampu menjelaskan atau mendefinisikan pengaruh dengan variabelnya, yang dalam penelitian ini adalah Upaya Puskesmas Dalam Menanggulangi *Fraud*, terhadap Pelayanan Kesehatan. Mengukur tingkat kehandalan (*reliabel*) dari jawaban responden terhadap seluruh item yang valid dari semua variabel penelitian. Berikut hasil pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas untuk masing-masing variabel penelitian :

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Sugiyono (2005) jika nilai *corrected item total correlation* setiap pernyataan lebih besar dari 0,30 maka butir pernyataan dianggap sudah valid dan sebaliknya. Butir pernyataan yang dinyatakan tidak valid akan dikeluarkan atau tidak digunakan mengukur suatu variabel penelitian.

1. Hasil Uji Validitas Instrumen Menanggulangi *Fraud*

Variabel Upaya Puskesmas Dalam Menanggulangi *Fraud* diukur dengan menggunakan 10 butir pernyataan. Hasil akhir uji validitas tiap butir pernyataan pada variabel Upaya Puskesmas Dalam Menanggulangi *Fraud* dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Variabel Upaya Puskesmas
Dalam Menanggulangi *Fraud*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Pertanyaan 1	40.77	20.461	.490	.859	Valid
Pertanyaan 2	41.03	17.895	.580	.851	Valid
Pertanyaan 3	40.63	19.826	.613	.853	Valid
Pertanyaan 4	41.17	18.006	.523	.856	Valid
Pertanyaan 5	40.67	17.747	.741	.838	Valid
Pertanyaan 6	41.10	17.886	.520	.857	Valid
Pertanyaan 7	40.47	18.395	.652	.845	Valid
Pertanyaan 8	40.53	18.395	.552	.852	Valid
Pertanyaan 9	40.70	19.321	.511	.855	Valid
Pertanyaan 10	40.63	19.137	.506	.855	Valid

Berdasarkan hasil akhir uji validitas sebagaimana terlihat pada tabel 3.1 diketahui bahwa butir pernyataan 10 item diketahui semua item memiliki nilai $R_{Hitung} > R_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan semua item valid.

2. Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Kesehatan

Variabel Pelayanan Kesehatan diukur dengan menggunakan 11 butir pernyataan. Hasil akhir uji validitas tiap butir pernyataan pada variabel Pelayanan Kesehatan dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Kesehatan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Pertanyaan 1	40.47	12.947	.455	.954	Valid
Pertanyaan 2	40.60	12.800	.584	.944	Valid
Pertanyaan 3	40.67	12.644	.875	.931	Valid
Pertanyaan 4	40.67	12.713	.849	.932	Valid
Pertanyaan 5	40.70	13.252	.583	.942	Valid
Pertanyaan 6	40.67	12.713	.849	.932	Valid
Pertanyaan 7	40.60	12.731	.869	.932	Valid
Pertanyaan 8	40.63	12.792	.943	.930	Valid
Pertanyaan 9	40.70	12.700	.766	.935	Valid
Pertanyaan 10	40.63	12.792	.943	.930	Valid
Pertanyaan 11	40.70	12.700	.766	.935	Valid

Berdasarkan hasil akhir uji validitas sebagaimana terlihat pada tabel 3.2 diketahui bahwa butir pernyataan 11 item diketahui semua item memiliki nilai $R_{Hitung} > R_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan semua item valid.

3. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2011) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner penelitian dinyatakan handal atau reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* minimal 0.60 (Nunnally, 1978 dalam Ghazali, 2011). Hasil analisis reliabilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada dalam tabel berikut :

Table 3.3
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah pernyataan yang valid	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Menanggulangi <i>Fraud</i>	10	0,916	Reliabel
2	Pelayanan Kesehatan	11	0,923	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil analisis data untuk uji reliabilitas terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6. Hal ini menandakan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian adalah handal atau reliabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah kuesioner yang handal atau reliabel.

3.1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear Sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya Pengaruh Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung, dengan pengolahan SPSS versi 17.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.348	3.580		8.198	.000
	Menanggulangi <i>Fraud</i>	.328	.080	.452	4.115	.000

a. Dependent Variable Pelayanan Kesehatan

Dalam penelitian ini, hasil regresi Linear Sederhana menggunakan *standardized coefficients*. Persamaan linier dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 29.348 + 0.328X$$

Keterangan :

1. Nilai α (Constan) = 29.348

Artinya bila tidak ada Menanggulangi *Fraud* (=0) maka Pelayanan Kesehatan sebesar 29.348

2. Nilai b = 0.328

Artinya terjadi peningkatan apabila Menanggulangi *Fraud* ditingkatkan maka Pelayanan Kesehatan akan mengalami peningkatan sebesar 0,328 atau (32.0 %).

Konstanta sebesar 29.348 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai variabel Menanggulangi *Fraud* (X), maka Pelayanan Kesehatan naik sebesar 29.348.

3.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali.2009). hasil perhitungan determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 3.5
Koofesien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452 ^a	.204	.192	3.082

a. Predictors: (Constant), Menanggulangi *Fraud*

Nilai R^2 (*r square*) sebesar 0.204 atau (20,4%) yang artinya variabel Menanggulangi *Fraud* mampu mempengaruhi Pelayanan Kesehatan untuk berubah pada Puskesmas Tanah Kampung sebesar 20,4% sementara sisanya sebesar 79.6% di pengaruhi faktor variabel lain.

3.3. Uji –t (Uji Partial)

Uji-t ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. Ketentuan t tabel (Sugioyono 2007 :368) :

$\alpha = 0,05$ (satu sisi) ; $n - 2 = 30 - 2 = 28$, maka t tabel = 1,701

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

Ha ditolak bila sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel

Ha diterima bila sig. ≤ 0,05 atau t hitung > t tabel

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS Versi 17.00 maka di dapat hasil uji – t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini

Tabel 3.6
Hasil Uji – t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.348	3.580		8.198	.000
	Menanggulangi <i>Fraud</i>	.328	.080	.452	4.115	.000

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas diketahui T_{hitung} 4.115 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Merujuk pada perhitungan diatas maka dapat diputuskan sebagai berikut : dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $4.115 > 1,701$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel Pengaruh Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* (X) terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya dengan menggunakan program SPSS 17.0 untuk menganalisis Pengaruh Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung, dengan hasil sebagai berikut:

1. Diketahui Persamaan regresi $Y = 29.348 + 0.328X$ yang mengandung arti jika tidak ada Pengaruh Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* (X) maka Pelayanan Kesehatan (Y) Sebesar 29.348 dan apabila Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* ditingkatkan maka Pelayanan Kesehatan akan mengalami peningkatan sebesar 0,328 atau (32.0 %).
2. Untuk mengetahui sebesar apakah Pengaruh Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* (X) terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung untuk berubah maka dilihat pada hasil koefisien determinasi (R^2). Dari olah data diperoleh determinasi sebesar Nilai R^2 sebesar 0.204 atau (20,4%) yang artinya variabel Upaya puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* mampu mempengaruhi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Tanah Kampung sebesar 20,4% .
3. Untuk melihat tingkat signifikan atau tidaknya berpengaruh variable independen terhadap variable dependen secara parsial maka dilakukan uji t. Berdasarkan uji t, dari hasil regresi diketahui $T_{hitung} 4.115$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Merujuk pada perhitungan diatas maka dapat diputuskan sebagai berikut : dimana $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $4.115 > 1,701$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel Pengaruh Upaya Puskesmas dalam Menanggulangi *Fraud* (X) terhadap Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Tanah Kampung (Y).

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan khususnya kepada Ibu dan Ayah tercinta, dan Seluruh Keluarga yang telah memberikan Do'a, baik Moril maupun Materil dan segala pengorbanannya dan semangat dalam penyelesaian tulisan ini. Selanjutnya Bapak Ibu Emilya Gusmita S.Sos.,M.Pd selaku Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan kepada penulis hingga mengantarkan penulis mengantungi gelar sarjana dan Bapak Drs.Maihdi, MM selaku Pembimbing II, terima kasih banyak telah membimbing dalam proses penulisan dalam pembuatan skripsi hingga sampai tuntas serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi memberikan kontribusi, arahan dan dorongan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori. 2009. *lembaga kenotariatan Indonesia. Perspektif Hukum dan Etika*. Yogyakarta. UII Press.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Adminstrasi Kesehatan*. PT. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- _____. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. PT Binarupa Aksara. Jakarta.
- Hasibuan. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.. Jakarta.
- Lijan Poltak. Dkk. 2011. *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT . Remaja. Rosdakarya. Bandung.
- Moekijat. 2016. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- M.Nurachmah. E. & Budiharto 2011. *Pengaruh Latihan Range Of Motion (ROM) Terhadap Kekuatan Otot. Luas Gerak Sendi Dan Kemampuan Fungsional Pasien Stroke di RS Sint Carolus* Jakarta. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan (JIKK)*. 1. 4.
- Merriam Webster. 2004. *Merriam Webster's Collegiate Dictionary*. United States of America: Merriam Webster Incorporated
- Moenir. 2012 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Priantara Diaz. 2013. *Fraud Auditing & Investigation*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju. 2009.
- Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sulistio, B., & Budi, W. (2009). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi. Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Thornton. B.. dan Hall. G. 2008. *IPO Pricing Phenomena: Empirical Evidence Of Behavioral Biases*. *Journal of Business and Economics Reserach*. 6 (4).
- Toha. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada.
- Wahyuningsih. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer*. Jakarta.
- Zauhar. Soesilo. 2005. *Administrasi Pelayanan Publik*. Sebuah perbincangan Awal. Malang. *Jurnal Administrasi Negara FIA Brawijaya*.