

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM KLINIK  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS LABORATORIUM  
KESEHATAN DAERAH KOTA BOGOR**

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF CLINIC  
LABORATORY IN TECHNICAL IMPLEMENTING UNITS (UPT) OF  
REGIONAL HEALTH LABORATORY (LABKESDA) OF BOGOR  
CITY**

**Giri Winawirawan<sup>1\*</sup>, R Akhmad Munjin<sup>2</sup>, Irma Purnamasari<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No.1 Kotak Pos 35 Bogor 1670.

<sup>2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No.1 Kotak Pos 35 Bogor 1670.

<sup>3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No.1 Kotak Pos 35 Bogor 1670.

\*Korespondensi: Giri Winawirawan E-mail: [giri.winawirawan@unida.ac.id](mailto:giri.winawirawan@unida.ac.id)

(Diterima Oleh Dewan Redaksi : 01-08-2017)

(Dipublikasikan Oleh Dewan Redaksi: 01-10-2017)

**ABSTRACT**

The purpose of this study are: 1) to describe how customer satisfaction of clinic lab of Technical Implementing Units Labkesda of Bogor City, 2) to know what obstacles that influence satisfaction factors of UPTD clinic lab. 3) to know any effort to give satisfaction of lab clinic customers in UPTD Labkesda of Bogor City. The method used in this research is descriptive qualitative that is to get the description of services in UPTD Labkesda by direct interview with respondents : Head of UPTD of labkesda, Sub division of Administration. Meanwhile for customer is given questionnaire about general data, experience and expectation after they become patients of UPTD Labkesda. In this study is the patient population as many as 238 people who visit each month. The samples taken based on Taro Yamane formula are 70 respondents as samples.

The results of the analysis can be seen from the interviews from the head of UPTD Labkesda, administrative head office, employees and respondents obtained the majority of customer satisfaction UPTD Labkesda are good although there are many gaps between the expectation and reality in terms of customer satisfaction so that UPTD Labkesda to be better and satisfy the consumers. Based on interviews and questionnaires were constrained things that become obstacles in satisfying the patient, among others, in terms of registration is still doing manually, reporting results or certificates of the test is still manual so that there are many mistakes, the collection of blood specimens that narrow, security and comfort of the space that is perceived as

inadequate seen from the condition of many buildings collapsed, the examination parameters are less in number so as to reduce patient satisfaction, equipment conditions are relatively old when the completion of work that does not match, toilets that are less clean, the presence of an officer who sometimes is not in place, the parking lot that does not available, and the price issue to be paid because can not use the BPJS card.

In order to increase patient satisfaction are suggested to UPTD Labkesda of Bogor City to use laboratory information system so that from registration to out of test result can minimize error using adequate software, existence of action to undisciplined employees, adaptation to city government of bogor to spend fund for maintenance and repair facilities and infrastructure that exist so as to increase customer satisfaction.

**Keywords:** Customer, Customer Satisfaction, Satisfaction

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah 1). Mendeskripsikan bagaimana kepuasan pelanggan lab klinik UPTD Labkesda Kota Bogor, 2) Mengetahui hambatan apa saja yang mempengaruhi faktor kepuasan pelanggan lab klinik UPTD Labkesda. 3) Mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk memberikan kepuasan pelanggan lab klinik UPTD Labkesda Kota Bogor.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang Pelayanan di UPTD labkesda dengan wawancara dengan responden, Kepala UPTD labkesda, kasubag Tata usaha, sedangkan untuk pelanggan diberikan kuesioner yang berisi tentang data umum, pengalaman dan harapan yang dialami setelah menjadi pasien UPTD Labkesda, dalam penelitian ini adalah populasi pasien sebanyak 238 orang yang berkunjung setiap bulannya. Adapun sampel yang diambil berdasarkan rumus Taro Yamane adalah sebanyak 70 sampel.

Hasil analisa yang dilakukan dapat dilihat dari wawancara dari kepala UPTD labkesda, kasubag tata usaha, karyawan dan responden didapatkan mayoritas kepuasan pelanggan UPTD Labkesda berpendapat baik walaupun banyak terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam hal kepuasan pelanggan sehingga menuntut UPTD Labkesda untuk lebih berbenah untuk menjadi UPTD yang lebih baik dan memuaskan konsumen. Dari hasil wawancara dan kuesioner didapatkan hal hal yang menjadi hambatan dalam memuaskan pasien antara lain dari segi administrasi yaitu pendaftaran yang masih manual, pelaporan hasil atau sertifikat uji yang masih manual sehingga terjadi banyak kesalahan, ruang pengambilan spesimen darah yang sempit, keamanan dan kenyamanan ruang yang dirasa kurang memadai terlihat dari kondisi gedung banyak yang ambruk, parameter pemeriksaan yang kurang jumlahnya sehingga mengurangi kepuasan pasien, kondisi peralatan yang relatif sudah tua waktu penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai, toilet yang kurang bersih, keberadaan petugas yang terkadang tidak ada di tempat, lahan parkir yang tidak ada, dan masalah harga yang harus dibayar karena tidak bisa menggunakan kartu BPJS

Untuk meningkatkan kepuasan pasien disarankan kepada UPTD Labkesda Kota Bogor untuk menggunakan sistem Informasi laboratorium sehingga dari pendaftaran sampai keluarnya hasil uji dapat meminimalisir kesalahan menggunakan software yang memadai, adanya tindakan terhadap ketidak disiplin karyawan, adokasi terhadap pemerintah kota bogor untuk mengeluarkan dana untuk perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : Kepuasan, pelanggan, Kepuasan Pelanggan

---

Giri Winawirawan 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik Pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*.

---

## PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan hasil sebelumnya. Tingkat kepuasan adalah sebuah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apalagi kinerja itu dibawah harapan organisasi, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja pegawai itu sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas sedangkan pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat metafisik yang terjadi sebagai akibat karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen. "Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah metafisik dan melihat upaya karyawan atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Selain itu Moenir dalam bukunya berjudul manajemen pelayanan umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya" hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah : Mendeskripsikan bagaimana kepuasan pelanggan lab klinik UPTD Labkesda Kota Bogor, 2) Mengetahui hambatan apa saja yang menjadi faktor kepuasan pelanggan

lab klinik UPTD Labkesda. 3) Mengetahui upaya apa saja untuk memberikan kepuasan pelanggan lab klinik UPTD Labkesda Kota Bogor.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 646) dinyatakan: "Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Menurut Permenpan Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perauran perundang-undangan" Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam zaenal mukarom dan muhibudin, 2015: 2) "Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen." Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat di raba) dan melihat upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Selain itu Moenir dalam buku manajemen pelayanan umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan: "Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya" (Moenir, 2008: 27). Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan merupakan

suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu: *Tangible* yaitu ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. *Responsivines* adalah kerelaan untuk menolong konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Realibility* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen. *Emphaty* adalah perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers*. Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan hasil sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apalagi kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

## METODOLOGI PENELITIAN

Untuk memperoleh data yang akurat dan mengadakan pendekatan obyek sasaran penelitian serta untuk menjamin adanya data yang sepadan dengan arah dan tujuan yang diharapkan harus didukung oleh penggunaan metode penelitian yang tepat. Untuk penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang Pelayanan di UPTD labkesda dengan wawancara langsung dengan responden, Kepala UPTD labkesda, kasubag Tata usaha, sedangkan untuk pelanggan diberikan kuesioner yang berisi tentang data umum,

pengalaman dan harapan yang dialami setelah menjadi pasien UPTD Labkesda.

Untuk mendapat informasi penelitian adalah: Kepala UPTD labkesda Kota Bogor, Kepala Sub. Bag Tata Usaha Labkesda Kota Bogor, seluruh personil UPTD labkesda Kota Bogor setiap individu yang datang ke UPTD Labkesda sesuai dengan jenis pemeriksaan yang dilakukan dengan besaran jumlah berdasarkan rumus yamane yaitu sebanyak 70 sampel dari 238 populasi.

Pengumpulan data survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara membagikan kuestioner kepada responden yang dipilih sebagai sampel. Peneliti menjelaskan mengenai tujuan diadakannya penelitian ini dan tata cara pengisian secara singkat, setelah responden mengisi mengembalikan kembali kuestioner kepada peneliti. Teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara. Wawancara kepada Kepala, Ka Sub Bag TU dan Staf UPTD Labkesda Kota Bogor dan pengambilan data

Pengolahan data dengan: data coding memastikan bahwa data yang diperoleh adalah benar dan data tersebut telah terisi semua dengan lengkap. Data coding memberikan kode pada data yang sama dengan penilaian skor pada setiap pertanyaan. data didapatkan dengan cara wawancara mendalam dengan, Kepala UPTD, Ka Sub. Bag Tata Usaha, personil Lab dan pasien yang datang data cleaning memastikan bahwa semua data telah di entry kedalam program komputer diulangi lagi pengecekannya.

Untuk analisa data digunakan skala likert dengan pembobotan dan menggunakan tabel penolong untuk mendapatkan penilaian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari wawancara yang dilakukan terhadap kepala UPTD, Kasubag Tata Usaha dan karyawan UPTD Labkesda Kota Bogor mengenai proses pendaftaran pasien dikeluhkan karena tidak tersedianya

nomor antrian, alur pelayanan sehingga saat pasien datang agak sedikit kebingungan dan masih menggunakan buku pendaftaran secara manual dalam penomoran laboratorium, pada saat pendaftaran dan ketika pasien lama datang kembali harus mengisi formulir lagi dari awal sehingga dirasa kurang efektif maka diperlukan sistem informasi laboratorium dengan komputerisasi sehingga mempermudah pelayanan, penampilan fisik UPTD labkesda Kota Bogor didapatkan masalah yaitu keadaan kondisi gedung yang sudah lumayan tua terutama dibagian depan dimana sebagian plafon sudah ambruk terlihat yang tentunya sangat membahayakan bagi pasien/pelanggan atau pun pegawai itu sendiri hal senada di utarakan juga oleh beberapa pasien yang datang, ruang tunggu yang sempit dan sangat berdekatan dengan toilet memberikan rasa kurang nyaman bagi pasien, tempat parkir yang tidak tersedia khusus pasien labkesda juga menjadi bahan masukan untuk memberikan kenyamanan pasien UPTD labkesda, pintu masuk selasar depan yang licin juga menjadi hambatan untuk pasien sehingga ada pasien yang terpeleset, untuk ruang pengambilan sampel darah dikeluhkan oleh karyawan petugas pengambil spesimen terutama pengambilan spesimen darah tempatnya kurang luas dan tidak ergonomi sehingga dapat menimbulkan kecelakaan kerja, dalam hal analisa spesimen darah, juga menjadi permasalahan tersendiri dikarenakan alat-alat analisa yang relatif tua sehingga perlu peremajaan, dari segi parameter dirasa masih kurang memenuhi keinginan pasien banyak pasien yang meminta penambahan parameter untuk dilengkapi dengan parameter tambahan dari rangkaian hal di atas dibutuhkan bantuan pendanaan dari APBD Kota Bogor untuk memperbaiki keadaan dan kondisi UPTD labkesda, sedangkan untuk out put hasil masih juga dilakukan secara manual pemindahan hasil dari alat ke transkrip nilai sehingga sering terjadi

kesalahan pengetikan walaupun sudah melewati penyeliaan dan verifikasi namun lebih efektif jika langsung transkrip dari alat ke mesin cetak sehingga menambah rentang waktu pemeriksaan sehingga banyak pasien yang komplain terhadap kemudian dari segi waktu pemeriksaan yang tidak sesuai dengan kesepakatan pemeriksaan, kemudian masalah pengarsipan masih dilakukan secara manual yaitu dengan menaruh copy arsip di lemari arsip di lantai 2 sehingga jika ada pasien yang meminta arsip dicari memakan waktu relatif lama sedangkan yang diinginkan petugas administrasi yaitu dengan arsip elektronik yang sewaktu waktu bisa dipanggil atau diakses dengan menggunakan server yang disediakan penyedia jasa sehingga lebih efektif dan relatif lebih aman. Dari data kuesioner yang disebar terhadap pasien didapatkan hal hal sebagai berikut: antara harapan dan kenyataan tentang pelayanan yang mudah sangat baik, namun ada hal yang sangat disayangkan adalah tidak tersedianya alur pelayan terhadap pasien, sehingga masih ada pasien yang kebingungan jika masuk UPTD Labkesda, tanggapan responden tentang kemudahan pengisian formulir antara harapan dan kenyataan sangat baik, namun ada beberapa responden mengusulkan dan senada dengan kepala UPTD dan Ka. Sub Bag Tata Usaha diperlukan sistem informasi laboratorium sehingga pasien tidak usah mengisi formulir melainkna denga sistem komputer dan jika pasien yang bersangkutan datang lagi tinggal memanggil datanya kembali sehingga memberi kemudahan terhadap pelayanan dan meminimalisir kesalahan pemberian nomor laboratorium secara manual. Mengenai harga sangatlah tidak bermasalah dan sangat baik karena biaya pemeriksaan di UPTD Labkesda Kota Bogor mendapatkan subsidi dari pemerintah. Mengenai kesesuaian antar harga dan kuitansi bukan menjadi maslah dalam pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini dilihat dari kriteria yang diperoleh

yaitu sangat baik. jadwal kerja sangat baik namun ada satu tanggapan yang tidak baik dikarenakan ada reponden mengambil hasil pemeriksaan pukul 13.45 namun lab sudah tutup mungkin itu hanya kasus tertentu saja. jadwal yang ditetapkan antara harapan dan kenyataan sangat baik dan baik hal ini dikarenakan sering terjadi masalah pada peralatan yang sudah tua sehingga terkadang menimbulkan masalah hal ini senada dengan yang dikatakan kepala, kasubag maupun analis yang mengeluhkan kemampuan kerja alat yang sering mendapatkan masalah sehingga menimbulkan terlambatnya hasil yang diperoleh oleh pasien dan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan di UPTD Labkesda. antara harapan dan kenyataan terdapat kesenjangan karena minimnya informasi tentang pengetahuan petugas pendaftaran mengenai keilmuan tentang medis. perbedaan antar harapan dan kenyataan hal ini mungkin dikarenakan petugas pendaftaran hanya satu orang jika petugas pendaftaran sedang ada pekerjaan lain sehingga di bagian pendaftaran kosong sehingga diperlukan penambahan petugas pendaftaran agar tidak terjadi kekosongan di meja pendaftaran. keluhan masih ada responden yang sangat tidak puas terhadap penanganan keluhan responden dikarenakan ada responden yang minta hasil pemeriksaan dilakukan secara cepat dan hal ini sebaiknya ditingkatkan lebih baik lagi untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan. kesenjangan antara harapan dan kenyataan sangat baik dan baik hal ini dikarenakan kemungkinan beban kerja yang lumayan padat sehingga tidak semua responden mendapatkan keramahan dan kesopanan petugas. Dalam hal kemampuan petugas dalam pengambilan darah masih terjadi kesenjangan sehingga perlu dilakukan pelatihan pengambilan darah sehingga meningkatkan kepuasan responden. Segi keamanan UPTD labkesda Kota Bogor sangat kurang memadai baik pasien maupun bagi petugas dikarenakan bangunan yang sudah

tua dan telah terjadi beberapa kali plafon yang ambruk bahkan mengenai petugas sehingga hal ini sangat berbahaya dan tidak ada jaminan keamanan bagi petugas dan pasien yang datang. Kualitas format cetak hasil pemeriksaan sudah baik namun masih bisa ditingkatkan pada kenyataannya pengisian hasil pemeriksaan masih dilakukan secara manual pemindahan data dari alat ke komputer sehingga memungkinkan terjadi salah pengetikan mengenai hasil pemeriksaan walaupun hasil sebelum keluar dilakukan verifikasi ulang. terdapat responden yang tidak puas dengan kebersihan ruang tunggu sehingga mengurangi kepuasan pasien yang berkunjung. Untuk ruang pengambilan darah sudah bersih dan teratur namun dalam hal luas dan kenyamanan menurut petugas pengambil darah kurang nyaman dan kurang luas dan tempatnya sangat tidak ergonomis yaitu terlalu sempit sehingga kurang nyaman bagi pasien yang akan diambil darah. Kebersihan toilet merupakan komponen yang memiliki nilai kecil walaupun masih dalam kriteria baik jika dibandingkan dengan komponen lainnya sehingga mutlak perlu perbaikan dalam pembenahan masalah toilet. Mengenai kenyamanan parkir adalah salah satu komponen yang memiliki nilai kecil ini dapat mengurangi kepuasan pasien yang datang hal ini dikarenakan keterbatasan lahan yang dimiliki UPTD Labkesda Kota Bogor.

### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian di atas maka ada beberapa kesimpulan dalam penelitian ini di antaranya adalah: Berdasarkan hasil penelitian di UPTD Labkesda Kota Bogor terkait Pendaftaran pasien (Laboratorium Klinik) Masih menggunakan manual yaitu berupa Pencatatan pada buku besar. Pengetikan laporan hasil uji masih banyak menemukan kesalahan pemindahan data sehingga memerlukan waktu yang lebih lama sehingga menghambat kepuasan terhadap pelayanan Fasilitas pendukung

berupa peralatan yang sudah tua dan seing mengalami kerusakan sehingga mengurangi capaian target penyelesaian pekerjaan. Jumlah petugas pendaftaran yang hanya satu orang sehingga kurang terlayannya secara cepat jika terjadi penumpukan pelanggan sehingga mengurangi kepuasan pelanggan. Terbatasnya anggaran dari APBD kota Bogor untuk Perbaikan dan perawatan gedung/alat. Kemanan ruangan yang tidak terjamin karena kerusakan gedung Kekurangnyamanan parkir kendaraan yang tidak Kurang disiplinnya petugas sehingga belum jadwal pulang sudah tidak ada di tempatSaran berdasarkan hasil Intership ini di antaranya adalah:Agar UPTD Labkesda Kota Bogor segera membuat sistem software yang terhubung dari pendaftan ke bagian hasil pengujian untuk meminimalisir kesalahan. Demikian juga untuk transfer hasil analisa dari alat ke pelaporan hasil masih menggunakan manual sehingga sering terjadi salah pengetikan, maka disarankan dikoneksikan antar alat dan komputer hasil cetak laporan. Dikarenakan peralatan dan gedung yang sudah tua disarankan agar mengganti dengan alat yang baru dan rehabilitasi gedung untuk menjamin kualitas pengujian dan kemanan pasien maupun petugas Melakukan advokasi terhadap pemda untuk mendapatkan anggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana pendukung lainnya. Memberikan sangsi terhadap petugas yang bekerja tidak sesuai ataupun menambah petugas administrasi pada bagian pendaftaran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2002, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto, Atik Septi 2014. Manajemen Pelayanan. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Siagian, Sondang P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar, Jakarta, Rinika Cipta.
- Supriyadi, Gering., dan Tri Guno. 2006. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Suradji. 2006. Manajemen Kepegawaian Negara. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- WJS. Purwadarminta 2. Kamus Besar bahasa Indonesia. PT. Balai Pustaka Refika Aditama.
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik, Pustaka setia 2005
- I Nyoman S, S, 2015, Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sanglah Denpasar (Diakses 20 Februari 2017).
- Arikunto Suharsimi, 2002, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek, Rineka Cipta 2002.
- Adam reyhan, 2013, Antalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada perusahaan Cito Laboratorium Klinik semarang Cabang Indraprasta) (diakses 20 Februari 2017).
- Menpan RB . No. 1 Tahun 2015. Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Undang-undang No. 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik.