Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

THE CORRELATION QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH IN PATIENT SATISFACTION AT RSU PERMATA HATI WAY JEPARA LAMPUNG

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU PERMATA HATI WAY JEPARA LAMPUNG

Nur Hasanah[1],Tuti Handayani[2], Mega Nawang Ulan[3],
[1,2]Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah pringsewu,
[3]Mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah pringsewu
Nurhasanah120489@gmail.com

Abstract: The basic essence of providing health services in hospitals is fulfilling the needs and demands of health service users. One indicator of the success of health services in hospitals is patient satisfaction. The aim of this research is to determine the correlation between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at RSU Permata Hati Way Jepara in 2023. The research subjects are inpatients at RSU Permata Hati Way Jepara with the research object being service quality and patient satisfaction. The total sample was 77 respondents taken using purpove sampling technique. Data analysis used the frequency distribution formula and chi square test. The research results show that the frequency distribution of health service quality (80.5%) is in the good category. Respondent satisfaction (75.3%) stated that they were satisfied and there was a correlation between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at RSU Permata Hati Way Jepara in 2023 with p value: 0.043 and r= 0.661. It is hoped that hospitals will often routinely evaluate the level of quality of health services and patient satisfaction by providing a suggestion box.
Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

Abstrak: Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pemakai jasa pelayanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara Tahun 2023. Subjek penelitian adalah pasien rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara dengan objek penelitian mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Jumlah sampel 77 responden yang diambil menggunakan tehnik purposive sampling. Analisa data menggunakan rumus distribusi frekuensi dan uji chi square. Hasil Penelitian menunjukkan distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan (80,5%) menyatakan dengan kategori baik. Kepuasan responden (75,3%) menyatakan puas dan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara Tahun 2023 dengan p value: 0,043 dan r= 0,661. Diharapkan pihak rumah sakit sering mengevaluasi tingkat mutu pelayanan kesehatan secara rutin dan kepuasan pasien dengan menyediakan kotak saran.
Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

PENDAHULUAN

Pada pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan pengobatan, diagnosis penyakit, pemelihraan, pemulihan dan promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik berarti dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas tinggi, dan efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan didukung oleh sumber daya yang dan fasilitas yang memadai. Kesehatan yang baik adalah hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi angka kemiskinan (WHO, 2017).

Tingkat Kepuasan Pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 22% dari 7.237 kunjungan pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyebuhkan pasien (komunikasi terapeutik). Pada Rumah Sakit di Aceh terdapat responden yang memiliki bukti fisik dalam keadaan baik sebanyak 61 (64,9%) dan 11 (11,7%) dengan keadaan yang tidak baik pada posisi puas. Sedangkan untuk pasien yang merasa tidak puas dengan bukti fisik yang baik sebanyak 5 (5,3%), dan yang bukti fisiknya tidak baik sebanyak 17 (18,1%). Sedangkan di Rumah Sakit Surabaya menunjukkan bahwa sebanyak 68,8% mengatakan mutu pelayanan cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 56,2% menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan Depkes (2016). Survei di RSAM Bandar Lampung didapatkan hasil kepuasan pasien terhadap layanan dokter 81,5%, terhadap pelayanan perawat 76,1%, terhadap lingkungan fisik 50,3%. 69,8 % pasien rawat inap merasa puas dan akan kembali memanfaatkan pelayanan bila dikemudian hari membutuhkan pelayanan yang sama sesuai dengan mutu pelayanan yang diberikan (Zalius et al., 2023).

METODE

Metode yang digunakan adalah *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* (potong lintang) adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat *(poin time approach*). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter subjek pada saatpenelitian (Notoatmodjo, 2014)

HASIL

1. Hasil Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Perempuan	40	51.9
Laki – laki	37	48.1
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden dengan karakteristik jenis kelamin perempuan sebanyak 40 (51,9%) dan karakteristik responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 (48,1%). Dari data diatas didapatkan bahwa responden pasien rawat inap yang berjenis kelamin perempuan adalah yang terbanyak.

Tabel 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia di ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
12 – 25	30	39.0
26 – 45	33	42.9
46 – 65	14	18.2
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden dengan karakteristik usia

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

remaja 12 – 25 sebanyak 30 responden (39,0%), usia dewasa 26 – 45 sebanyak 33 responden (42,9%) dan usia lansia 46 – 65 sebanyak 14 responden (18,2%). Dari data diatas didapatkan hasil bahwa responden pasien rawat inap dengan karakteristik usia 26-45 tahun adalah yang terbanyak.

Tabel 3. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan di ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
SD	12	15.6
SMP	15	19.5
SMA	38	49.4
Perguruan Tinggi	12	15.6
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden dengan karakteristik pendidikan SD sebanyak 12 responden (15,6%), SMP sebanyak 15 responden (19,5%), SMA sebanyak 38 responden (49,4%) dan perguruan tinggi sebanyak 12 responden (15,6%). Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dengan karakteristik pendidikan SMA adalah yang terbanyak.

Tabel 4. Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara

No	Mutu Pelayanan	Jumlah	Presentase
1.	Kurang Baik	15	19,5%
2.	Baik	62	80,5%
Jumlah			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 77 responden dengan hasil mutu pelayanan baik sebanyak 62 responden (80,5%), dan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 15 responden (19,5%).

Tabel 5. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati Way Jepara

No.	Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase
1.	Kurang Puas	19	24,7%
2.	Puas	58	75,3%
Jumlah			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 77 responden lebih banyak pasien yang penyatakan puas sebanyak 58 responden (75,3%), dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 19 responden (24,7%).

2. Hasil Analisa Bivariat

Tabel 6. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara

Mutu Pelayanan	Kepuasan							
	Kurang Puas		Puas		Total		P *value*	OR
	n	%	n	%	N	%		
Kurang baik	7	46,7	8	53,3	15	100	0,043	3,646 (1,105–12,034)
Baik	12	19,4	50	80,6	62	100		
Total	19	24,7	58	75,3	77	100		

Berdasakan tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 15 responden (19,5%) yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik terdapat 7 responden (46,7%) yang tidak puas atas pelayanan dan 8 responden (53,3%) yang menyatakan puas, sedangkan 62 responden yang menyatakan mutu pelayanan baik terdapat 12 responden (19,4%) yang tidak puas dengan pelayanan yang diterima dan 50 responden (80,6%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 1 bahwa responden dengan karakteristik jenis kelamin perempuan sebanyak 40 (51,9%) dan karakteristik responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 (48,1%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden perempuan merupakan responden terbanyak pada saat penelitian

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan (Utami, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa perempuan lebih detail dalam proses penilian suatu produk atau jasa pelayanan. Hal ini dibuktikan selama poses pengambilan data dengan menggunakan kuisoner pada resonden yang berjenis kelamin perempuan lebih teliti dalam pengisian kuisoner dari pada laki-laki.

Data analisa pada tabel.3 didapatkan hasil bahwa responden dengan karakteristik usia remaja 12 – 25 sebanyak 30 responden (39,0%), usia dewasa 26 – 45 sebanyak 33 responden (42,9%) dan usia lansia 46 – 65 sebanyak 14 responden (18,2%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden usia dewasa 26-45 tahun merupakan responden terbanyak.

Hasil penelitian dalam kajian *litelatur* menunjukkan responden mayoritas berusia 25-44 dimana usia tersebut merupakan masa produktif. Pada umumnya usia tersebut lebih rentan terhdap penyakit serta lebih cepat untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika merasakan ataupun mengalami masalah kesehatan (Rahmayanti, 2017).

Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara

sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 15 responden (24,7%), dan mutu pelayanan baik sebanyak 62 responden (80,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit mereka anggap sebagian besar sudah baik dari yang mereka harapkan. Hasil ini juga tidak jauh beda dengan survey awal yang telah dilakukan dimana sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan yang mereka terima sudah baik.

perbedaan penilaian terhadap mutu pelayanan tersebut dapat berkaitan dengan pendapat dan kebutuhan mereka yang berbeda sehingga persepsi mereka atas mutu yang diterima juga berbeda, selain itu adanya perbedaan jenis pasien yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan, pasien umum dan pasien BPJS juga dapat menyebabkan persepsi mereka atas mutu yang diterima akan berbeda, misalnya pada pasien BPJS akan menganggap bahwa biaya yang mereka keluarga murah sedangkan pada pasien umum akan memberikan tanggapan yang berbeda.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Annisa, 2017) nilai mutu pelayanan baik sebanyak 47,7% dengan jumlah 21

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

responden. Sedangkan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 52,3% dengan jumlah 23 responden. Penelitian (Butar-Butar & Simamora, 2016) dengan total 72 responden menunjukan kategori mutu pelayanan tinggi dengan 28 responden (38,9%), kategori mutu pelayanan sedang dengan 41 responden (56,9%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 3 responden (4,2%).

Berdasarkan hasil tersebut maka diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan dengan meningkatkan kompetensi dan motivasi perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien, serta peningkatan sarana dan prasarana yang ada guna meningkatkan rasa nyaman pasien selama proses perawatan.

Menurut peneliti semakin bertambahnya usia seseorang maka kemampuan penilaian akan suatu pelayanan jasa yang diberikan akan semakin tinggi namun tuntutan yang ditimbulkan akan semakin rendah karena adanya proses penerimaan.

Pada tabel 3 dengan karakteristik pendidikan SD sebanyak 12 responden (15,6%), SMP sebanyak 15 responden (19,5%), SMA sebanyak 38 responden (49,4%) dan perguruan tinggi sebanyak 12 responden (15,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini menurut karakteristik pendidikan SMA adalah terbanyak dengan jumlah 38 responden (49,4%).

Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam pembangunan, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi sehingga seseorang yang berpendidikan tinggi akan lebih mudah menganalisis keadaan serta mengantisipasi kesalahan. Pendidikan yang dijalani oleh individu akan menyebabkan bertambahnya pengetahuan, pengalaman, dan sikap mental yang kuat dapat mempengaruhi pola tingkah laku serta sikapnya dalam menilai (Munawir, 2018).

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Annisa, 2017) nilai mutu pelayanan baik sebanyak 47,7% dengan jumlah 21 responden. Sedangkan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 52,3% dengan jumlah 23 responden. Penelitian (Butar-Butar & Simamora, 2016) dengan total 72 responden menunjukan kategori mutu pelayanan tinggi dengan 28 responden (38,9%), kategori mutu pelayanan sedang dengan 41 responden (56,9%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 3 responden (4,2%).

Berdasarkan hasil tersebut maka diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan dengan meningkatkan kompetensi dan motivasi perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien, serta peningkatan sarana dan prasarana yang ada guna meningkatkan rasa nyaman pasien selama proses perawatan.

Distribusi frekuensi kepuasan pasien ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara

Berdasarkan hasil analisa data diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan sebanyak 19 responden (24,7%), yang menyatakan puas sebanyak 58 responden (75,3%), hasil ini menunjukkan bahwa

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

sebagian besar pasien merasa puas atas pelayanan yang mereka terima atau dengan kata lain pelayanan yang mereka terima cukup sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hasil ini juga tidak jauh berbeda dengan hasil prasurvey dimana sebagian besar responden juga menyatakan puas atas pelayanan yang mereka terima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diharapkan pasien cukup terpenuhi sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan atas pelayanan publik (Permenkes, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.

Diperlukan upaya maksimal dalam pemenuhan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka inginkan dengan menggunakan kotak saran yang dapat diletakkan di area rumah sakit untuk menampung keluhan maupun saran apa saja yang diinginkan pasien dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara

Berdasarkan hasil analisa data diperoleh hasil uji *chi square* dengan nilai *p value*:0,043 < α: 0,05 dan r= 0,661 yang menunjukkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara.

Hasil tersebut memiliki kesesuain dengan teori yang menyebutkan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui jasa yang diterima. Pendapat ini dikuatkan oleh Kotler dalam (Burhanuddin, 2016) yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Mutu merupakan pertimbangan dalam pembuatan keputusan yang paling mendasar dari seorang pelanggan untuk memakai suatu produk atau jasa. Nilai mutu didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan seperti rumah sakit.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu kesatuan yang komplit, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi berjalannya program di rumah sakit. Kepuasan akan tercapai apabila pasien cenderung mematuhi nasehat, setia, taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan termasuk dalam melakukan pemeriksaan kembali, namun jika tidak memuaskan maka pasien tidak akan kembali melakukan pemeriksaan kembali. Pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2019).

Berdasarkan hasil tersebut maka diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Adanya keterkaitan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien tersebut dikarenakan mutu baik itu barang maupun jasa merupakan pertimbangan awal dari setiap konsumen atau pasien untuk membeli atau menggunakan jasa kesehatan, sehingga semakin baik mutu

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: diketahui bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan jumlah 40 responden (51,9%), karakteristik berdasarkan usia dewasa/produktif sebanyak 33 responden (42,9%) dan karakteristik berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 38 responden (49,4%). Diketahui distribusi frekuensi mutu pelayanan ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara responden menyatakan baik. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien ruang rawat inap RSU Permata Hati Way Jepara menyatakan puas. 4. Terdapat hubungan signifikan dengan pola hubungan yang positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara. Sehingga semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap, maka semakin bertambah kepuasan pasien.

SARAN

Diahrapkan Rumah Sakit Umum Permata Hati Way Jepara diharapkan dapat mengevaluasi tingkat mutu pelayanan kesehatan secara rutin dan kepuasan pasien dengan menyediakan kotak saran Serta melakukan supervisi untuk petugas kesehatan agar lebih dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun. Skripsi*.

Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, *15*(2), 73–84.

Burhanuddin, N. (2016). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *PERENNIAL*, *12*(1), 41–46.

Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, *6*(1), 50–63.

Gaurifa, I. S. (2014). *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli Kabupaten Nias Tahun 2014*. Universitas Sumatera Utara.

Gde Muninjaya, A. A. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. *Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC*.

Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia. https://books.google.co.id/books?id=yz8KEAAAQBAJ

Kemkes, R. I. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.

Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. (2020). Penerbit Tangga Ilmu. https://books.google.co.id/books?id

Volume 2 No 1 April 2024 **E-ISSN : 3025-6291**

=I8ELEAAAQBAJ

Negara, P. M. P. A. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*.

Notoatmodjo, S. (2014). Metode penelitian kesehatan edisi. *Revisi. Jakarta: Rineka Cipta*.

Nursalam, N. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3. *Salemba Medika, Jakarta*.

Nurul Hidayatun Jalilah, S. S. T. M. K., & Ruly Prapitasari, S. S. T. M. K. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab. https://books.google.co.id/books?id=OXMTEAAAQBAJ

Organization, W. H. (2017). Monitoring health for the SDGs. *Sustainable Development Goals. Geneva: World Health Organization*.

Pohan, I. S. (2019). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*.

Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta*. Pustaka Baru Press.

Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM.

Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*.

Siregar, S. (2017). *Statistik parametrik untuk penelitian*.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *10*(2), 543–551.

Zalius, M. F., Reflita, R., Bahar, I., Efitra, E., & Suhaimi, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Lantai 3 RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Keperawatan Sehat Mandiri*, *1*(1), 51–62.