

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT
PELABUHAN PALEMBANG**

OLEH :

ADRIAN

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of health service quality on outpatient satisfaction at Pelabuhan Hospital Palembang. The main problem underlying this research is the presence of obstacles in services, such as limited registration access, system disruptions, and inadequate facilities, which may affect patient satisfaction. The research employed a quantitative method with an associative approach. The sample was determined using the Krejcie and Morgan formula, resulting in 279 outpatient respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, t-test, simple linear regression, and coefficient of determination with the assistance of SPSS version 23. The results show that service quality has a positive and significant effect on outpatient satisfaction. This is indicated by the t-test, where the calculated t-value of 21.382 is greater than the t-table value of 1.969, with a significance level of 0.000 ($\text{sig} < 0.05$). The simple regression equation obtained is $Y = 6.066 + 0.730X$, meaning that every improvement in service quality will increase patient satisfaction. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.633 indicates that service quality explains 63.3% of the variation in patient satisfaction, while the remaining 36.7% is influenced by other factors outside this study. The study concludes that improving service quality, particularly in terms of effectiveness, timeliness, safety, fairness, and facilities, is a crucial factor in enhancing outpatient satisfaction. Therefore, hospital management must continuously improve service quality to increase patient satisfaction and trust.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Pelabuhan Hospital Palembang*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia semakin pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Persaingan antar rumah sakit menuntut peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien. Kualitas layanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan teknologi, tetapi juga oleh profesionalisme, sikap, dan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Menurut regulasi Kementerian Kesehatan dan standar WHO, mutu pelayanan rumah sakit diukur dari efektivitas, efisiensi, keamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, pemerataan, dan orientasi pasien. Pelayanan yang bermutu akan mendorong kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas, kepercayaan, serta reputasi rumah sakit. Sebaliknya, layanan yang kurang berkualitas akan membuat pasien beralih ke rumah sakit lain.

Berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Dewi Meilana (2019) dan AL Anfal (2020), menegaskan bahwa dimensi kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur penting dalam menilai efektivitas layanan rumah sakit.

Rumah Sakit Pelabuhan Palembang, sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan publik di bawah IHC Pertamina Medika Group, menghadapi tantangan besar akibat persaingan dengan rumah sakit lain, baik milik pemerintah, TNI, Polri, maupun swasta. Meski secara umum kualitas pelayanannya cukup baik, masih terdapat sejumlah kendala, khususnya pada layanan rawat jalan. Permasalahan yang ditemui meliputi kesulitan pasien dalam mengakses pendaftaran online, keterbatasan jam pendaftaran, serta gangguan sistem yang menghambat akses informasi terkait layanan medis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang”, untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penulisan skripsi ini dirumuskan masalah yaitu “Seberapa Besarkah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka secara umum skripsi bertujuan: “Untuk menguji dan Menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Pelabuhan Palembang.”

1.4 Manfaat Penelitian

Keunggulan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Jalan di RS Pelabuhan Palembang” antara lain:

a. Bagi Penulis

Meningkatkan kesadaran akan pentingnya layanan kesehatan berkualitas tinggi dan kebahagiaan pasien. Perawatan rawat jalan.

b. Bagi STIA Satya Negara Palembang

Sebagai masukan baru dalam hal kepustakaan dan bahan kajian teoritis yang mendalam sehingga dapat dijadikan acuan konseptual ilmiah serta bahan perbandingan bagi mahasiswa yang membutuhkan dimasa yang akan datang.

c. Bagi Rumah Sakit Pelabuhan Palembang

Sebagai bagian dari sumbangan pemikiran dan masukan dalam upaya mendukung meningkatkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan.

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah proposisi yang mungkin benar atau salah, yang diartikulasikan dalam pernyataan

deklaratif. Harry Hermawan (2018:70) mengatakan jika hipotesis bersifat sementara, karena jawabannya hanya didasarkan pada teori yang relevan dan belum pada bukti empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

Penelitian ini menggunakan Hipotesis Asosiatif untuk menguji pengaruh dua faktor atau lebih. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho = Kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Kota Palembang.

Ha = Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Kota Palembang.

1.6 Kriteria Pengujian Hipotesis

Kriteria untuk mengevaluasi hipotesis ini terdiri dari dua alternatif: penerimaan atau penolakan hipotesis. Penggunaan formulasi yang tepat akan memudahkan pemilihan hipotesis

yang lebih komprehensif dan mudah dilaksanakan. Desain pengujian hipotesis digunakan untuk memastikan hubungan antara kedua variabel yang diuji (Sugiyono, 2018: 223).

Perhitungan uji hipotesis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.0, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Input Data → *Analyze* → *Compare Means* → *Independent Sample T test*

Test Variabel → *Define Grouping Variabel* →

Group → *Ok*

Kriteria pengujiannya :

- a. Jika nilai signifikansi uji-t melebihi 0,05, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Hal ini memperlihatkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi uji-t kurang dari 0,05, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hal ini memperlihatkan adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. (Ghozali, 2016)

: 88)

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan positivistik. Data berupa angka maupun data kualitatif yang dapat dikuantifikasi, kemudian dianalisis menggunakan alat statistik. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (variabel Y).

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang, khususnya pada layanan rawat jalan di Klinik Spesialis Penyakit Dalam. Waktu penelitian berlangsung pada periode tiga bulan terakhir dengan fokus pengumpulan data pasien rawat jalan.

2.3 Responden Penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Klinik Spesialis Penyakit Dalam RS Pelabuhan Palembang dalam tiga bulan terakhir, berjumlah 1.020 pasien. Penentuan

jumlah sampel menggunakan rumus Krejcie dan Morgan, sehingga diperoleh 279 responden sebagai sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan prosedur acak sederhana.

2.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber Data: terdiri dari data primer dan sekunder.

- a. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner.
- b. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi, arsip, serta literatur terkait.

Jenis Data: berupa data kuantitatif yang diukur menggunakan skala Likert 1–4.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa metode:

- a. Observasi – dilakukan secara langsung untuk memahami konteks penelitian.
- b. Kuesioner (Angket) – menggunakan daftar pertanyaan tertutup dengan skala Likert.
- c. Dokumentasi – mengumpulkan data tertulis maupun rekam arsip rumah sakit.

- d. Studi Pustaka – menelaah literatur dan teori yang relevan.

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap menggunakan SPSS versi 23, meliputi:

- a. Uji Validitas – untuk memastikan instrumen mengukur variabel dengan tepat.
- b. Uji Reliabilitas – untuk mengetahui konsistensi jawaban responden, diuji dengan Cronbach's Alpha.
- c. Uji Normalitas – untuk melihat distribusi data (Kolmogorov-Smirnov).
- d. Uji Hipotesis (Uji t) – untuk melihat pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial.
- e. Regresi Linear Sederhana – untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- f. Uji Koefisien Determinasi (R^2) – untuk melihat seberapa besar variabel X menjelaskan variabel Y.

2.7 Uji Keabsahan Data

Instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas.

- a. Validitas: instrumen dianggap valid jika nilai $\text{sig} < 0,05$ berdasarkan korelasi Pearson Product Moment.

- b. Reliabilitas: diuji dengan Cronbach's Alpha, dengan kriteria $\alpha \geq 0,70$ dianggap reliabel.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1. Identitas Responden

- a. **Jenis Kelamin** Responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang terdiri dari 137 laki-laki (49,3%) dan 141 perempuan (50,7%). Artinya, mayoritas responden adalah perempuan.

- b. **Usia**
Kelompok usia terbanyak adalah **21–30 tahun** sebanyak 130 orang (46,8%), diikuti oleh **31–40 tahun** sebanyak 69 orang (24,8%), kemudian usia **>50 tahun** 39 orang (14%), usia **<20 tahun** 32 orang (11,5%), dan yang paling sedikit usia **41–50 tahun** sebanyak 8 orang (2,9%).

- c. **Pendidikan**
Mayoritas responden berpendidikan **SLTA** sebanyak

93 orang (33,5%), lalu **SLTP** 79 orang (28,4%), **Perguruan Tinggi** 56 orang (20,1%), dan yang paling sedikit lulusan **SD** 50 orang (18%).

d. Pekerjaan

Responden mayoritas bekerja sebagai **pedagang** sebanyak 140 orang (50,4%), diikuti **buruh** 43 orang (15,5%), **wiraswasta** 30 orang (10,8%), **PNS** 23 orang (8,3%), **BUMN** 20 orang (7,2%), **IRT** 15 orang (5,4%), **pensiunan** 4 orang (1,4%), dan **petani** 3 orang (1,1%).

3.1.2. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap aspek kualitas pelayanan, di antaranya:

- a. Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan:** 70% menyatakan sangat baik.
- b. Kemudahan pelayanan:** 59% menyatakan sangat baik.
- c. Keramahan dan kesopanan petugas:** 71% menyatakan sangat baik.

d. Tidak diskriminatif: 71% menyatakan sangat baik.

e. Respon terhadap pasien: 79% menyatakan sangat baik.

f. Kecepatan pelayanan: 60% menyatakan sangat baik.

g. Kecermatan petugas: 72% menyatakan sangat baik.

h. Standar pelayanan yang jelas: 59% menyatakan sangat baik.

i. Jaminan tepat waktu: 72% menyatakan sangat baik.

j. Kepastian biaya: 73% menyatakan sangat baik.

Mayoritas responden menunjukkan persepsi bahwa pelayanan di RS Pelabuhan Palembang tergolong **sangat baik** dalam hampir semua aspek kualitas pelayanan.

3.1.3. Analisis Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

Responden juga menilai tingkat kepuasan sangat tinggi, di antaranya:

- a. Persyaratan administrasi:** 70% menyatakan sangat baik.
- b. Tata cara pelayanan:** 70% menyatakan sangat baik.
- c. Jangka waktu pelayanan:** 68% menyatakan sangat baik.

d. **Kesesuaian biaya:** 64% menyatakan sangat baik.

e. **Hasil pelayanan sesuai ketentuan:** 84% menyatakan sangat baik.

f. **Kemampuan dan keterampilan petugas:** 66% menyatakan sangat baik.

g. **Sikap petugas:** 72% menyatakan sangat baik.

h. **Penanganan pengaduan:** 64% menyatakan sangat baik.

i. **Fasilitas pelayanan:** 68% menyatakan sangat baik.

Dengan demikian, **tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Pelabuhan Palembang berada pada kategori sangat baik.**

3.1.4. Hasil Uji Instrumen

a. **Validitas:** Semua item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) **valid** karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1177).

b. Reliabilitas:

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki Cronbach's Alpha 0,767 → reliabel.

2) Variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki Cronbach's Alpha 0,790 → reliabel.

3.1.5. Hasil Analisis Data

a. **Uji Normalitas:** Data berdistribusi normal dengan nilai Monte Carlo Sig. 0,194 > 0,05.

b. Uji Regresi Linier Sederhana:

Persamaan regresi: $Y = 6,066 + 0,730X$

Artinya, setiap peningkatan 1 unit kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,730 unit.

c. **Uji t:** $t_{hitung} = 21,382 > t_{tabel} = 1,969$ dengan sig. 0,000 < 0,05 → ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

d. Koefisien Determinasi (R^2):

Nilai $R^2 = 0,624$ → kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 62,4%, sedangkan 37,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

3.1.6. Kesimpulan Umum

Penelitian ini membuktikan bahwa **kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang**. Mayoritas responden menilai pelayanan dan hasil yang diterima sudah sangat baik, mulai dari aspek kecepatan, keramahan, kejelasan prosedur, hingga kepastian biaya.

3.2 Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji **t** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Nilai **t-hitung sebesar 21,382 > t-tabel 1,969** dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, semakin tinggi pula kepuasan pasien yang dirasakan.

3.2.2. Kontribusi Kualitas Pelayanan dalam Menentukan Kepuasan Pasien

Hasil uji koefisien determinasi (**R Square**) sebesar **0,624** mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan **62,4% variasi kepuasan pasien rawat jalan**. Sementara itu, **37,6% sisanya dipengaruhi faktor lain** yang tidak diteliti, seperti kondisi fasilitas fisik, biaya perawatan, aksesibilitas layanan, serta karakteristik demografis pasien. Ini menandakan kualitas pelayanan merupakan faktor dominan, tetapi bukan satu-satunya penentu kepuasan pasien.

3.2.3. Dukungan Penelitian Terdahulu

Temuan ini sejalan dengan penelitian **Khoiri Najib dkk (2022)** yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator utama untuk menilai kepuasan pasien. Penelitian tersebut menemukan nilai **t-hitung 6,085 > t-tabel 1,992** dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menguatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

3.2.4. Pandangan yang Berbeda tentang Kepuasan Pasien

Meskipun demikian, penelitian **Mehta, S.J (2015)** menyoroti bahwa menjadikan kepuasan pasien sebagai satu-satunya indikator kualitas pelayanan bisa menimbulkan risiko. Fokus yang berlebihan pada kepuasan pasien berpotensi menimbulkan konsekuensi negatif, misalnya rumah sakit lebih menekankan aspek kenyamanan daripada mutu medis. Dengan kata lain, survei kepuasan memang berguna, tetapi belum cukup akurat sebagai indikator tunggal karena bisa berdampak pada kualitas perawatan yang sesungguhnya.

3.2.5. Implikasi bagi Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian ini memberikan masukan penting bahwa **RS Pelabuhan Palembang perlu menjadikan peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.** Namun, pihak rumah sakit juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang menyumbang 37,6% variasi kepuasan pasien. Faktor tersebut dapat berupa kualitas fasilitas fisik, efektivitas komunikasi

petugas, waktu tunggu, hingga transparansi biaya.

3.2.6. Rekomendasi Penelitian Lanjutan

Untuk mendapatkan pemahaman lebih komprehensif, diperlukan penelitian lanjutan yang mengeksplorasi variabel-variabel lain di luar kualitas pelayanan. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengetahui faktor mana yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien, sehingga upaya peningkatan pelayanan dapat lebih tepat sasaran dan menyeluruh.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan dalam bab 5, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Pelabuhan Kota Palembang. Hasilnya diketahui dari uji t dimana t-hitung 21,382 lebih besar dari nilai t-tabel 1,969 dan tingkat signifikansi 0,000 ($\text{sig} < 0,05$), artinya berpengaruh dan signifikan. Berdasarkan hasil uji regresi linear

sederhana disimpulkan terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) dengan persamaan $Y = 6,066 + 0,730X$. Dimana nilai konstanta sebesar 6,066 memperlihatkan jika tidak ada pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan ada yang mengindikasikan adanya faktor lain kualitas pelayanan yang juga mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun nilai koefisien regresi sebesar 0,730 memperlihatkan adanya hubungan yang searah dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini juga ditambah dengan hasil dari uji koefisien determinasi yang dimana dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,633. Dimana artinya mengindikasikan variabel independen Kualitas Pelayanan (X) mampu memberikan kontribusi pengaruh pada variabel dependennya Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) yakni sebesar 62,2%, sementara 37,8% sisanya mendapat pengaruh dari variabel lainnya.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran antara lain. Rumah sakit pelabuhan Palembang, tentu harus terus memenuhi kepuasan pasien yang melakukan tindakan medis dengan berbagai macam cara mulai dari fasilitas kesehatan yang lengkap hingga kualitas pelayanan para tenaga kesehatan serta staff yang harus memberikan pelayanan berkualitas. Dimana untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, bisa dilakukan dengan cara memberikan terus training, motivasi dan hal lainnya yang mampu menunjang kualitas pelayanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2002, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama,
 Azwar, S. 2010. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*.
 Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
 Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT.

- Raja Grafindo Persad.
Bandung, Penerbit CV
Alfabeta.
- Dale, Margaret, 2003, *Meningkatkan Keterampilan Manajemen, terjemahan Ramelan*, Jakarta : PT Gramedia
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum.1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Malang : Bayumedia.
- Hermawan, H. 2018. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pembelian Roti Ceria di Jember*. Ekonomi, Fakultas Bisnis, D A N, 24-36.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Exellent Teori Dan Praktik*. In 1 (Ed.), Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi II*. Indeks: Jakarta. Kualitatif dan R&D). Bandung : Alfabeta.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Muninjaya. G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : EGO
- Munir, E., 2006. *Pemanfaatan Mikroba dalam Bioremediasi: Suatu Teknologi Alternatif untuk Pelestarian Lingkungan*.
- Nooria, Widoningsih.2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Purwoastuti, Ending dan Walyani, Elisabeth S.2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan*

- Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
- Supardi, DKK.2024. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA SatyaNegara*
- Supriyono, R.A. 2006. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi maju dan globalisasi*. Edisi 5. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Peraturan Undang – Undang**
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 Tahun 2018 Tentang *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 20 Tahun 2010 adalah peraturan yang mengatur tentang *Road Map Reformasi Birokrasi (RMRB) 2010-2014*