

Hubungan Antara Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Sekar Ayu Kusumaningtyas^{1*}, Istiqlal Fithri^{2*}, Septin Maisharah^{3*}, Hartatik^{4*}

^{1,2,3,4*} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Customer satisfaction is when consumers feel that their needs and desires are well met and in accordance with expectations. Based on preliminary studies conducted and based on data from 2023, 70% of patients feel dissatisfied with Padangan Regional General Hospital services. **Methods:** Quantitative research design with a cross sectional approach. The technique used incidental sampling, with a research sample of 376 patients. Data collection was done with a closed questionnaire, and analyzed using the spearman rho test. **Results:** Known sig value. (2-tailed) = $0.000 < \alpha (0.05)$ which means there is a relationship between hospital services and patient satisfaction in the outpatient installation of Padangan Regional General Hospital with a correlation coefficient of 0.204 and a positive correlation direction, with a very weak correlation strength. **Conclusion:** It is concluded that there is a significant relationship between hospital services and patient satisfaction of outpatient installations of Padangan Regional General Hospital with a low correlation.

Key words: Service Quality, Satisfaction, Hospital

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan konsumen adalah ketika konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan harapan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan serta berdasarkan data tahun 2023 terdapat 70% pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. **Tujuan:** Menganalisis hubungan antara pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. **Metode:** Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling menggunakan insidental sampling, dengan sampel penelitian berjumlah 376 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup, serta dianalisis menggunakan uji *spearman rho*. **Hasil :** Diketahui nilai sig. (2-tailed) = $0,000 < \alpha (0,05)$ yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan dengan *correlation coefficient* 0,204 dan arah korelasi positif, dengan kekuatan korelasi sangat lemah. **Simpulan:** Disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan rumah Sakit dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan dengan korelasi yang rendah

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Rumah Sakit

Korespondensi: Sekar Ayu Kusumaningtyas, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No. 14, Bojonegoro, Jawa Timur, stikesmuhbjngr@gmail.com

PENDAHULUAN

Pengembangan tingkat kepuasan pelanggan menurut Rencana Strategi Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan, mencakup kepuasan pasien terhadap layanan medik dan keperawatan, penunjang, dan sarana prasarana yang tersedia di UPK. Hasil survei kepuasan pelanggan dijadikan sebagai ukuran dari tingkat kepuasan pelanggan. Adapun maksud inovasi kualitas layanan kesehatan ialah guna menambah kepuasan pasien. Terdapat informasi bahwasanya pasien atau masyarakat yang memiliki rasa puas terhadap layanan kesehatan yang diterima biasanya akan menaati pendapat atau setia terhadap agenda pemulihan yang sudah ditentukan. Sebaliknya, pasien yang memiliki rasa tidak puas atau kecewa ketika memakai layanan kesehatan biasanya akan tidak menaati pendapat atau agenda pemulihan, beralih dokter, atau tidak menetap pada layanan tersebut (UPK Depkes RI, 2021). Hal yang harus diperhatikan oleh para pemangku kebijakan yang terdapat di rumah sakit ialah kepuasan pasien; dalam hal ini, kepuasan pasien di rawat jalan dan rawat inap. Kepuasan pasien juga merupakan hal yang penting karena untuk menjaga stabilitas image rumah sakit tersebut di pandangan masyarakat sekitar. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan untuk menghindari buruknya stabilitas image rumah sakit di masyarakat sendiri.

Hasil pengamatan pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan menunjukkan bahwa beberapa pasien tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas. Indeks kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan menunjukkan hasil bahwa :

Tabel 1 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro Berdasarkan dari Hasil Rekapitulasi Keluhan dan Saran Pasien Selama Bulan Januari-November 2023

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Puas	15	30%
2	Kurang Puas	35	70%
Jumlah		50	100%

Pengamatan pendahuluan yang dilaksanakan peneliti dan data manajemen yang mengelola tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan memberikan petunjuk bahwasanya tiga puluh persen pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima, sedangkan tujuh puluh persen pasien masih merasa kurang puas dengan layanan yang mereka terima. Ini jelas tidak sesuai dengan Permenkes RI No. 30 tahun 2022 tentang Indikator Mutu, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien yang terdapat di lingkup rumah sakit hendaknya sebesar 76,61%.

Tabel 2 Ketidakpuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro Berdasarkan dari Hasil Rekapitulasi Keluhan dan Saran Pasien Selama Bulan Januari-November 2023

No	Alasan Ketidakpuasan Pasien Rawat Jalan
1	Waktu tunggu yang lama
2	Sebagian petugas medis kurang ramah
3	Panggilan pasien lama, dan ruang poli kosong
4	Keterlambatan kedatangan dokter spesialis
5	Panggilan obat yang lama
6	Panggilan tidak sesuai urutan saat di poli
7	Pasien kesakitan saat menunggu panggilan

Tabel 2 menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang ada karena masa tunggu yang lama, hal ini jelas bertentangan dengan ketentuan yang tertera pada Permenkes RI nomor 129 tahun 2008 yang dijelaskan bahwa waktu tunggu maksimal untuk pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan pemberian layanan di poliklinik masing-masing yaitu selama ≤ 60 menit. Saat pelayanan terlaksana beberapa pasien juga mengeluhkan jika beberapa petugas terlihat kurang ramah kepada pasien, dan juga beberapa pasien mengeluhkan bahwa pemanggilan yang tidak sesuai dengan nomor antrian yang ada saat sudah berada di poliklinik spesialis. Faktor lain yang menyebabkan durasi pelayanan saat ini adalah keterlambatan kedatangan dokter spesialis yang ada. Permenkes RI nomor 129 tahun 2008 menetapkan bahwasanya masa tunggu pasien di depo farmasi tidak boleh lebih dari 30 menit dalam pemberian obat jadi dan 60 menit dalam pemberian obat racikan. Ini jelas bertentangan dengan ketentuan tersebut.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah ketika konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan harapan. Instansi pelayanan kesehatan dituntut agar bisa memenuhi harapan dari pasien terutama terkait dengan pelayanan yang diterima oleh pasien tersebut. Menurut hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter, pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan dianggap sebagai pasien yang selalu datang ke rumah sakit secara berkala. Tentu saja peningkatan pemberian pelayanan juga harus dilakukan karena pemberian pelayanan merupakan faktor penting bagi para pasien, dimana pasien akan merasakan nyaman, aman dan merasakan kepuasan tersendiri jika mendapatkan pelayanan yang baik dari

para petugas. Pemberian pelayanan merupakan faktor penting untuk terlaksananya pengobatan di rawat jalan tersebut. Mulai dari pelayanan di meja pendaftaran, waktu tunggu di poliklinik yang sesuai, pemberian pelayanan yang ramah, ketepatan waktu tunggu di depo farmasi.

BAHAN DAN METODE

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, tujuannya ialah untuk menemukan masalah sebelum pengumpulan data dan menentukan struktur (Nursalam, 2020). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2023 hingga bulan September 2024. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan sejumlah 3.662 orang, dengan jumlah sampel 376 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik insidental sampling, dengan kriteria inklusi bersedia menjadi responden, responden merupakan pengunjung instalasi rawat jalan yang sudah pernah melakukan dan/atau baru pertama kali melakukan kunjungan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. Rentang usia responden ≥ 17 tahun hingga 65 tahun. Kriteria eksklusi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan responden yang menolak untuk menjadi sampel namun telah memenuhi kriteria inklusi yang sudah disebutkan.

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan yaitu taraf layanan kesehatan yang diperuntukkan bagi individu atau masyarakat yang bisa menambah luaran kesehatan yang maksimal,

disediakan berdasarkan tolak ukur pelayanan, evolusi ilmu pengetahuan saat ini, dan pemenuhan hak dan kewajiban pasien. dan variabel kepuasan pasien yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Cara mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator *Tangibel* (Bukti Fisik); *Reability* (Kehandalan); *Responsiveness* (Daya tanggap); *Assurance* (Jaminan); *Emphaty* (Empati). Mengukur kepuasan pasien diukur menggunakan indikator Kenyamanan, Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, Kompetensi teknik petugas, Biaya, Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, Kesiediaan merekomendasikan Instrumen penelitian yang digunakan yaitu dengan kuesioner tertutup, dengan 2 jenis pernyataan yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Seluruh kuesioner tersebut telah diuji validitas serta reliabilitas terlebih dahulu.

Analisis data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis *spearman rho* dengan menggunakan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS). Menurut Swarjana (2015) uji *spearman rho* dapat digunakan sebagai alternatif dari uji korelasi *pearson r* atau untuk mengetahui korelasi.

HASIL

1. Karakteristik Subjek Penelitian

Tabel 3. Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	275	73%
	Perempuan	101	27%
Usia	17-24 Tahun	135	36%
	25-35 Tahun	173	46%
	36-50 Tahun	68	18%
	51-65 Tahun	10	3%
	≥ 65 Tahun	3	1%
Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat	106	28%
	SMP/Sederajat	113	30%
	SMA/Sederajat	150	40%
	D1-D2-D3	3	1%
	S-1	4	1%
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0	0%
	Pegawai Swasta	98	26%
	Wiraswasta	163	43%
	Pelajar/Mahasiswa	45	12%
	Ibu Rumah Tangga	54	14%
	Lainnya	16	4%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari total sampel berjumlah 376 responden sebagian besar subjek penelitian memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebesar 73% atau 275 responden, memiliki usia dari 17-24 tahun sebanyak 36% atau 135 responden, pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 40% atau 150 responden, dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 43% atau 163 responden, serta seluruh responden sebanyak 100% atau 376 responden.

2. Identifikasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Tahun 2024

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Baik	185	49%
Cukup	191	51%
Kurang	0	0%
Total	376	100%

Tabel 4. diatas merupakan distribusi frekuensi terkait dengan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan

Rumah Sakit Umum Daerah Padangan, 185 responden atau setara dengan 49% dari jumlah seluruhnya berada di kategori cukup dengan kualitas pelayanan yang ada di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan, sedangkan 191 responden lainnya atau setara dengan 51% dari jumlah seluruhnya berada di kategori baik dengan kualitas pelayanan yang ada di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. Berdasarkan hasil yang ada, kualitas pelayanan yang ada di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan perlu ditingkatkan untuk kepuasan dan kenyamanan pasien.

3. Identifikasi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bulan September Tahun 2024

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Baik	188	50%
Cukup	188	50%
Kurang	0	0%
Total	376	100%

Tabel 5 diatas merupakan distribusi frekuensi terkait dengan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan, 188 responden atau setara dengan 50% dari jumlah seluruhnya merasakan cukup puas dengan kualitas pelayanan yang ada di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan, sedangkan 188 responden lainnya atau setara dengan 50% dari jumlah seluruhnya merasakan kepuasan yang baik dengan kualitas pelayanan yang ada di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan. Berdasarkan hasil yang ada,

kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan sudah berada dikondisi yang baik.

4. Analisis Hubungan Antara Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Tabel 6. Hasil anlisis uji spearman rho pelayanan dengan kepuasan pasien instalasi

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien			Total	Sig. (2-Tailed)	Correlation Coefficient
	Baik	Cukup	Kurang			
Baik	105 (56%)	85 (45%)	0 (0%)	190 (51%)	0,000	0,204
Cukup	84 (44%)	102 (55%)	0 (0%)	186 (49%)		
Kurang	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)		
Total	189 (100%)	187 (100%)	0 (0%)	376 (100%)		

rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Berdasarkan tabel 5.7 diketahui hasil uji analisis statistik hubungan antara pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan yang menggunakan uji *Spearman Rho* menunjukkan bahwa nilai signifikasi korelasi yang dihitung menggunakan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS) adalah 0,000 dengan demikian nilai yang ada <0,05 sehingga terdapat korelasi atau hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Ruma Sakit Umum Daerah Padangan dengan demikian H1 diterima. Berdasarkan analisis data dari *correlation coefficient* dengan besar korelasi 0,204 dengan hal tersebut tingkatan korelasi pada variabel independen dan dependen berupa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki tingkatan korelasi sangat rendah.

BAHASAN

1. Identifikasi Pelayanan Rumah Sakit di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro tentang kesesuaian pelayanan yang ada di Instalasi Rawat Jalan dengan Permenkes RI No. 30 Tahun 2022 yang menjelaskan tentang taraf layanan kesehatan yang diperuntukkan bagi individu atau masyarakat yang bisa menambah luaran kesehatan yang maksimal, disediakan berdasarkan tolak ukur pelayanan, evolusi ilmu pengetahuan ini, dan pemenuhan hak dan kewajiban pasien. Dapat diketahui bahwa hanya 49% responden yang merasa baik dengan pelayanan instalasi rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan.

Pelayanan merupakan salah satu sorotan utama bagi masyarakat yang akan melakukan kunjungan di suatu tempat. Pelayanan berupa suatu etika yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumen, dengan pelayanan yang baik konsumen akan merasakan suatu kebahagiaan saat berkunjung ke penyedia layanan.

Berdasarkan fakta dan teori menjelaskan bahwa pelayanan yang ada perlu adanya peningkatan. Diketahui berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden, beberapa dari mereka mengeluhkan terkait dengan keramahan petugas layanan, ketanggapan karyawan rumah sakit dalam pemberian layanan, kenyamanan yang diberikan salah satunya adalah ruang tunggu yang terkesan berdesakan. Hal ini tentu saja tentu saja menimbulkan rasa kurang nyaman dan penurunan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

2. Identifikasi Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berupa penyebaran kuesioner kepada 376 responden pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Didapatkan hasil dimana 50% responden merasakan kepuasan yang baik, dan 50% lainnya merasakan kepuasan yang cukup. Terkait dengan hal ini, kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan masih dinilai belum seluruhnya terpenuhi.

Kepuasan merupakan tingkat dari perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang diterima dengan kesesuaian harapan. Menurut Indrasari (2019), Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dapat menjadikan pelanggan akan loyal dengan perusahaan tersebut, sehingga kemungkinan besar akan menjadi pelanggan tetap dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan fakta dan teori menjelaskan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penyebaran kuesioner didapatkan bahwa terdapat beberapa pasien yang menyatakan tidak puas dengan layanan yang ada. Hal tersebut diketahui bahwa sejumlah 188 responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang didapat di instalasi rawat jalan, 188 responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam aspek kualitas pelayanan.

3. Analisis Hubungan Antara Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat

Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan

Berdasarkan analisis data menggunakan uji statistik *spearman rho* yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi 0,000 dengan demikian maka nilai yang ada $<0,05$ sehingga terdapat korelasi atau hubungan antara kedua variabel berupa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien. Pada nilai *correlation coefficient* memiliki nilai sebesar 0,204, yang artinya bahwa pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Padangan terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan korelasi rendah.

Menurut Hermanto (2019), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sumber daya manusia, fasilitas, lingkungan kerja dan faktor layanan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu layanan, layanan sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien serta dapat memberikan kontribusi dalam pelayanan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, jika pelayanan diberikan dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan dapat tercapai secara optimal dan berdampak kepada kepuasan pasien.

Berdasarkan fakta dan teori dijelaskan bahwa semakin sesuai pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan, berupa kesehatan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan. Hal

tersebut diketahui apabila pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, maka pelayanan kesehatan akan di katakan baik oleh pasien dan sebaliknya. Pemenuhan harapan pasien terhadap pelayanan yang ada tentu saja menjadikan peningkatan dari kepuasan pasien. Semakin sesuai pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan akan semakin meningkat. Penting bagi rumah sakit untuk selalu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu bisa memuaskan pasien. Hal ini dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan, dapat diketahui bahwa sebesar 51% pada kriteria cukup dan sebesar 49% pada kriteria baik dengan pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro. Hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rho* dengan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS) didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,204. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Padangan dengan kekuatan korelasi sangat lemah.

Saran bagi Rumah Sakit Umum Daerah Padangan diharapkan bisa lebih meningkatkan lagi terkait dengan kualitas pelayanan dengan

memperhatikan kritikan, saran, serta keluhan dari pasien dan/ataupun keluarga pasien. Serta, tetap bisa mempertahankan kepuasan pasien dan/atau keluarga pasien yang telah ada setelah penelitian ini dilakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu penguji dan pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga Skripsi ini dapat dibuat dengan baik dan selesai tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV.Jakad Publishing Surabaya.
- Hetmi Wowor, Daud M Liando, Joyce Rares. *Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan. Edisi XX Volume 3. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi. Diakses pada tanggal 17 April 2024.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data : Contoh Aplikasi Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Notoeatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, Amal, A. I., Noor, M. A., & Astutik, I. T. (2018). *Analisis Data Penelitian Petunjuk Praktis Bagi Mahasiswa Kesehatan Menggunakan SPSS*. Semarang: Unissula Press.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trihendradi. 2012. *Step By Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Andi
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.