

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Studi Puskesmas Cicanggang Girang

Amelia Sepia Fitri Wandu

Universitas Teknologi Digital, amelia10120841@digitechuniversity.ac.id

Ady Tia Ramadhan

Universitas Teknologi Digital, adytia@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tingkat partisipasi dan kepuasan pasien merupakan faktor penentu penting dari efektivitas klinik rawat jalan. Puskesmas Cicanggang Girang ingin memberikan perawatan dan fasilitas terbaik kepada pasiennya sehingga stafnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana pasien dipengaruhi oleh mutu fasilitas dan layanan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data peserta dan mewawancarai kepala puskesmas, staff, dan administrasi puskesmas Cicanggang Girang secara mendalam.

Desain/Metode Data diperoleh dengan menjumlahkan tanggapan skala likert dari 100 peserta. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan software SPSS20.

Temuan Hasil penelitian diperoleh pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar $0.001 < 0.05$ dan f hitung $61.559 >$ nilai f tabel 3.09 H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima. Simpulan penelitian ini dimana kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Cicanggang Girang dan pengaruhnya positif.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pasien

I. Pendahuluan

Dalam sebuah perusahaan, terdapat hubungan yang signifikan antara keterlibatan karyawan. Persepsi pasien tentang seberapa baik layanan sesuai dengan harapan mereka sebagai penerima layanan dapat membahayakan mutu perawatan. (Y.j., 2017; Ikha Cahya Mei Yunita). Pasien yang menerima perawatan berkualitas dapat mengembangkan ikatan yang erat dengan fasilitas tersebut. Hubungan interpersonal jangka panjang memungkinkan rumah sakit untuk mengembangkan layanan yang meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi penderitaan bagi pasien dan pelanggan, dan klinik rawat jalan untuk memahami persyaratan dan harapan pasien. **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry** (Simamora, 2003) mendefinisikan kepercayaan sebagai berikut: respons (daya tanggap), harapan (jaminan), bukti langsung (konkret), dan empati (empati). Kelima faktor ini digunakan untuk mengukur dan menilai mutu layanan. Tingkat keterlibatan dan kepuasan di antara pasien adalah Ketika klien dan pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang ditawarkan maka hal ini akan berdampak positif pada keuntungan yang diperoleh.

Meningkatnya toleransi pasien akan meningkatkan keinginan mereka untuk kembali ke rumah dan komitmen mereka untuk menerima perawatan rawat jalan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penyediaan layanan berkualitas tinggi sangat penting bagi kemampuan rumah sakit untuk menarik pasien baru dan mempertahankan loyalitas pasien yang sudah ada (**Fidela Firwan Firdaus**

dan Arlina Dewi, 2015). Salah satu ukuran kualitas layanan yang paling signifikan di bidang medis adalah kebahagiaan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya memengaruhi reputasi dan citra fasilitas medis tetapi juga kemungkinan pasien akan menggunakannya lagi atau merujuk orang lain kepada mereka. Dalam situasi ini, fasilitas dan kualitas layanan memainkan peran penting dalam memberikan pasien pengalaman yang memuaskan. Alat untuk kebahagiaan pasien dan kualitas layanan memiliki efek yang baik.

Puskesmas Cicangkring Girang senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasiennya dengan lebih baik dan menyediakan layanan medis di berbagai tempat khusus, termasuk ruang tunggu dan ruang pemeriksaan serta tempat tidur pasien. Kami memiliki peralatan lengkap untuk menyediakannya. Namun dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, Puskesmas Cicangkring Girang masih tertinggal atau belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat. Karyawan Puskesmas Cicangkring Girang Selain itu, meskipun semuanya kini sudah digital mulai dari input data hingga penilaian kinerja departemen ara manajer dan staf Puskesmas Cicangkring Girang masih belum nyaman dengan atau memahami teknologi. Pilihan yang dibuat di tingkat pertama dan ketiga menunjukkan hal ini.

Penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas Cicangkring Girang harus fokus pada mutu fasilitas dan layanan yang diberikan untuk memuaskan pasien. Hal ini dapat dicapai melalui perluasan kapasitas klinis, peningkatan komunikasi pasien, peningkatan teknologi, dan peningkatan kepuasan pasien secara umum. Manajemen rumah sakit harus diterapkan dengan sukses dan efisien untuk memberikan layanan yang berorientasi pada pasien dan mempertahankan kualitas layanan. Peningkatan efektivitas penggunaan peralatan rumah sakit dan sistem manajemen gedung oleh staf, perawatan pasien, manajemen keuangan, dan tugas administratif lainnya termasuk dalam pelaksanaan operasi dan aktivitas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana kebahagiaan pasien dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas layanan. Kajian ini mencakup sosialisasi dan tindak lanjut mendalam atas pertanyaan pasien dari staf dan fasilitas Puskesmas Cicangkring Girang, serta direktur Puskesmas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dan metode pengambilan sampelnya adalah random sampling serta teknik metode purposive sampling. Data diperoleh dengan menyebarkan survei atau kuesioner dan pertanyaan skala likert kepada 100 peserta. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan software SPSS 20.

II. Kajian Teori

Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, 2018), frasa “pelayanan prima” secara harfiah berarti “pelayanan terbaik atau sangat baik”. Karena telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh lembaga penyedia layanan, maka disebut sebagai prima atau terbaik.

Menurut spesialis rekayasa fasilitas David M. Schwartz, fasilitas adalah lokasi nyata tempat perusahaan atau organisasi menjalankan operasinya. Fasilitas ini mencakup struktur, sistem, peralatan, dan perkakas untuk mendukung berbagai fungsi organisasi.

Kepuasan pasien, menurut Merry, Renny, dan Novi (2020), dicirikan sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat minat sebelumnya dan kinerja aktual mereka, yang menumbuhkan loyalitas pasien/pelanggan dan

III. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode ilmiah untuk memperoleh informasi tentang sesuatu dan menggunakannya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini terdapat populasi dari perempuan dan laki-laki usia 15 sampai dengan 60 tahun dengan rentang pendidikan SD,SMP,SMA,D3, hingga S1. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik random sampling. Teknik pengambilan sampel secara acak (random sampling) adalah suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara langsung terhadap unit-unit pengambilan sampel, sehingga setiap unit pengambilan sampel, sebagai suatu unsur populasi terencil, mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel atau mewakili populasi.

- 1) Responden atau pasien puskesmas Cicangkang Girang
- 2) Responden hanya mengisi satu kali saja (satu survei)
- 3) Tidak ada paksaan.

Peng analisisan data dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana untuk menentukan hubungan linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan menggunakan Software SPSS versi 20 dalam perhitungannya.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Hasil pengolahan data yang dilakukan oleh penulis setelah melakukan penyebaran angket dan kuisisioner kepada 100 responden:

1. Uji Normalitas

Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.29479794	
Most Extreme Differences	Absolute	.095	
	Positive	.095	
	Negative	-.065	
Test Statistic		.095	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.027	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.026	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.022
		Upper Bound	.031

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data primer yang diolah

Uji Kolmogorov Smirnov dilakukan pada tabel sebelumnya, dan hasil keluaran asymp.sig.(2-tailed) adalah 0,31 atau di atas 0,10 (10%), yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal jika angkanya lebih dari 0,10.

2. Uji Multikolinearitas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas pelayanan	Fasilitas
1	1	2.986	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	17.368	.41	.01	.76
	3	.005	25.522	.59	.99	.24

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan >0,10 yang berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas berdasarkan nilai toleransi. Selain itu, nilai VIF sebesar 1,501 terdapat, yang mana nilai ini kurang dari 10,00 menunjukkan bahwa multikolinearitas tidak menjadi masalah.

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.702	.807		-2.108	.038		
	Kualitas pelayanan	.042	.018	.283	2.421	.017	.666	1.501
	Fasilitas	.042	.055	.089	.757	.451	.666	1.501

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil Pengolahan

Variabel	Sig.	Kesimpulan
x_1	0.17	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
x_2	0.451	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dimana, X_1 (Kualitas pelayanan) dengan hasil sig. $0.17 > 0.05$

X_2 (Fasilitas) dengan hasil $0.451 > 0.05$

4. Uji Regresi

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.512	1.465		1.715	.090
	Kualitas pelayanan	.251	.032	.652	7.897	<.001
	Fasilitas	.179	.100	.149	1.801	.075

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: Data primer yang diolah

Uji Regresi Linear Berganda:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

$$Y = 2.512 a + 0.251 x_1 + 0.179 x_2$$

Interpretasinya:

1. Apabila variabel kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh faktor lain, seperti mutu pelayanan (x_1) dan fasilitas (x_2), maka nilai a sebesar 2,512 merupakan konstanta atau kondisi. Variabel kepuasan pasien tetap tidak berubah apabila tidak ada variabel independen.
2. Variabel mutu pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai B_1 (nilai koefisien regresi x_1) sebesar 0,251. Artinya, dengan asumsi tidak ada variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini, maka setiap kenaikan satu unit setelah variabel mutu pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,251.
3. Variabel fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh B_2 (nilai koefisien regresi x_2) sebesar 0,179. Ini berarti bahwa, mengingat faktor-faktor lain tidak diperhatikan dalam penelitian ini, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,179 untuk setiap kenaikan satuan setelah variabel fasilitas.

5. Uji Korelasi

Uji Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.748 ^a	.559	.550	1.47325	.559	61.559	2	97	<.001

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: Data primer yang diolah

Output di atas menunjukkan bahwa nilai perubahan sig. F adalah $0,01 < 0,05$, yang mengarah pada kesimpulan bahwa variabel fasilitas dan kualitas layanan terhubung secara bersamaan atau serempak dengan variabel kepuasan pelanggan. Koefisien korelasi, atau nilai R, menunjukkan tingkat hubungan; diperoleh nilai 0,748. Berdasarkan tingkat nilai Pearson yang dibahas sebelumnya, hubungan antara variabel kualitas layanan dan fasilitas serta kepuasan pasien dapat dianggap berkorelasi kuat.

6. Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.550	1.47325

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan output di atas, nilai R square (koefisien determinasi) termodifikasi sebesar 0,550 yang menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan variabel bebas X_1 mempunyai pengaruh sebesar 55% terhadap variabel terikat Y yaitu kebahagiaan pasien.

7. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Uji T

Nilai sign. < 0.05 Nilai t hitung $> t$ tabel

t tabel = $t (\alpha/2 : n-k-1)$

$\alpha = 5\% = t (0.05/2 : 100-2-1) = 0.025 : 97 = 1.984$

Variabel X1 terhadap Y :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.996	1.456		2.057	.042
	Kualitas pelayanan	.284	.026	.738	10.825	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: Data primer yang diolah

Nilai sign. $0.001 < 0.05 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 10.825 > 1.984$

Interpretasinya:

Sesuai dengan tabel diatas yaitu uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $10.825 > t \text{ tabel } 1.984$ maka H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima dimana: Jika nilai sig $< 0,05$, atau t hitung $10.825 > t \text{ tabel } 1.984$ maka terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

Variabel X2 terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.520	1.348		7.804	<.001
	Fasilitas	.634	.104	.525	6.113	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber : Data primer yang diolah

Nilai sign. $0.001 < 0.05 = t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 6.113 > 1.984$

Interpretasinya:

Sesuai dengan tabel diatas yaitu uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.113 > t \text{ tabel } 1.984$ maka H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima dimana: Jika nilai sig $< 0,05$, atau t hitung $10.825 > t \text{ tabel } 1.984$ maka terdapat pengaruh variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

2) Uji F

Nilai sign. < 0.05

Nilai f hitung $> f \text{ tabel}$

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267.225	2	133.612	61.559	<.001 ^b
	Residual	210.535	97	2.170		
	Total	477.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien
 b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah

Nilai f tabel = 3.09
 Uji X1 dan X2 terhadap Y
 Nilai signf. 0.001 < 0.05
 Nilai f hitung 61.559 > nilai f tabel 3.09

Interpretasinya:

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0.001 < 0.05 dan f hitung 61.559 > nilai f tabel 3.09 H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima dimana:

Apabila F_{hitung} 61.559 > F_{tabel} 3.09 terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

V. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan uji hipotesis yang dijelaskan pada penelitian tentang “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien studi kasus puskesmas Cicangkang Girang”, maka disimpulkan bahwa:

- 1) Untuk variabel mutu layanan sebesar 81%, sebagian besar responden menyatakan setuju, sesuai dengan uraian faktor penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Cicangkang Girang telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan kebutuhan dan keinginan klien. Terkait variabel fasilitas, 81% peserta menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dan pengunjung dapat menikmati fasilitas Puskesmas Cicangkang Girang dengan cukup memuaskan. Responden terutama memberikan tanggapan "setuju" pada variabel kepuasan pasien (78%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh mutu layanan yang tinggi yang diberikan oleh Puskesmas Cicangkang Girang beserta fasilitasnya.
- 2) Kepuasan pasien ditemukan berkorelasi positif dengan kualitas layanan, menurut hasil uji-t. Petugas dapat memecahkan masalah, menawarkan layanan yang komprehensif dan ahli, serta memberikan perhatian ekstra kepada pasien. Pasien mungkin memiliki pengalaman positif dengan cara ini dan akhirnya merasa puas dengan layanan yang diterima.
- 3) Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas memiliki dampak yang sama terhadap kepuasan pasien. Hal ini terjadi jika ruangan nyaman, peralatan memadai, dan petunjuk membantu pasien menemukan ruangan yang diinginkan. Tujuan dari setiap peralatan yang ditawarkan adalah untuk memaksimalkan kepuasan pasien dan pelanggan.
- 4) Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu fasilitas dan layanan, berdasarkan hasil uji f yang dilakukan. Fasilitas dan layanan yang baik yang diberikan kepada pasien dan klien telah menciptakan hubungan yang baik antara Puskesmas Cicangkang Girang dengan kliennya. Hasilnya, klien dan pasien merasa senang dan nyaman menggunakan fasilitas dan layanan Puskesmas Cicangkang Girang.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka memberikan saran – saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1) Saran bagi peneliti selanjutnya:

- a. Selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini, variabel lain seperti variabel harga, variabel kualitas, dan variabel strategi pemasaran juga diteliti sehingga diperoleh hasil yang mempunyai pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien, diharapkan meneliti variabel lainnya.
- b. Peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan menggunakan topik yang sama dan variabel terikat mungkin ingin menggunakan responden tambahan dan pernyataan berbeda agar hasilnya lebih bermakna.

2) Bagi puskesmas Cicangkang Girang:

- a. Berdasarkan responden dari variabel kualitas pelayanan terdapat nilai terendah yaitu pertanyaan nomor 15 yaitu mengenai petugas melayani pasien dengan ramah dimana para petugas kadang merespon tidak baik atau dengan raut yang kurang menyenangkan. Peneliti menyarankan agar meningkatkan atau memaksimalkan terhadap pelayanan terpenting dalam merespon pertanyaan dari pasien.
- b. Hasil penelitian juga menunjukkan sejumlah hal lain yang perlu diperhatikan, khususnya terkait kebersihan toilet yang masih terasa kurang bersih. Biasanya, toilet perlu diperiksa, dikelola, dan dibersihkan karena menurut peneliti, hal tersebut merupakan salah satu faktor kunci yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kebahagiaan pasien selama berada di wilayah Puskesmas Cicangkang Girang.

Daftar Pustaka

Buku:

- Adam, F., & Kamase, J. (n.d.). The Effect Competence And Motivation To Satisfaction And erformance. <https://www.ijstr.org/final-print/mar2019/The-Effect-Competence-AndMotivation-To-Satisfaction-And-Performance.pdf>
- Agustina, A., Ellyawati, N., & Rahayu, Vitria Puri. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA BIGMALL AMARINDA. Unmul.ac.id. <https://doi.org/2810-0999>
- Ismanto, dan. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Bsi.ac.id. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/203004/konsumen-dan-pelayanan-prima>
- Daftar Isi: Panduan Lengkap SPSS Versi 20 Edisi Revisi. (2014). Onesearch.id. <https://onesearch.id/Record/IOS4604.slims-7332/TOC>
- MANAJEMEN RUMAH SAKIT. (2020). Google Books. https://books.google.co.id/books/about/MANAJEMEN_RUMAH_SAKIT.html?id=pNqSDwAAQBAJ&redir_esc=y
- INTISARI MANAJEMEN PEMASARAN (KOTLER KELLER) EDISI KEENAM | PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BATURAJA. (2021). PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BATURAJA. [https://www.perpustakaanunbara.web.id/index.php?p=show_detail&id=14_056&keywords=Hp, S. \(n.d.\). MANAJEMEN MUTU TERPADU \(MMT-TQM\) TEORI DAN PENERAPAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN. Retrieved February 18,](https://www.perpustakaanunbara.web.id/index.php?p=show_detail&id=14_056&keywords=Hp,S.(n.d.).MANAJEMENMUTUTERPADU(MMT-TQM)TEORIDANPENERAPANDILEMBAGAPENDIDIKAN)

2024, from [https://staffnew.uny.ac.id/upload/130530823/penelitian/1%20Manajemen%20Mutu%20Terpadu%20\(MMT-TQM\)%20teori%20dan%20penerapan%20di%20lembaga%20pendidikan.pdf](https://staffnew.uny.ac.id/upload/130530823/penelitian/1%20Manajemen%20Mutu%20Terpadu%20(MMT-TQM)%20teori%20dan%20penerapan%20di%20lembaga%20pendidikan.pdf)
BUKU PELAYANAN SEKTOR PUBLIK. (2024). Umpo.ac.id.
[https://umpopress.umpo.ac.id/media/2022-04-27/pelayanan-sektor-publik--- teori-danperkembangannya/mobile/index.html](https://umpopress.umpo.ac.id/media/2022-04-27/pelayanan-sektor-publik---teori-danperkembangannya/mobile/index.html)
 Sugiyono; (2013). E-Book Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD. In library.stikesghsby.ac.id. Alfabeta.
[https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1879&key words=](https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1879&key%20words=)

Jurnal:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. (2017).
 Syafri Ronaldi, Salfadri, & Rizka Hadya. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PARIAMAN. *Matua Jurnal*, 4(1), 29–38. Retrieved Hasanah, N., Nuring Wahyu, S., Daris, Z., Program, S., & Bisnis. (2020).
 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP KLINIK GLOBAL SARANA MEDIKA). *JIAGABI*, 9(2), 185–191. Retrieved
 Siti Fadhillah Azzahrah, & Era Agustina Yamini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(2), 425–434. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v1i2.172> (Ibon Santa Yesinda dan Retno Murnisari, 2018) “Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar ”

Website:

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2020). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Provinsi, 2020 - Tabel Statistik*. Bps.go.id; Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/YmlzemNGUkNVblZLVVhObIREWnZXbkEzWld0eVVUMDkjMw==/jumlah-rumah-sakit-umum--rumah-sakit-khusus--puskesmas--klinik-pratama--danposyandu-menurut-provinsi--2018.html?year=2018>
 jogloabang. (2019). Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Jogloabang.com. [https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019puskesmas Bandung.P.\(2019\).](https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019puskesmas-Bandung.P.(2019).)
<https://diskes.jabarprov.go.id/assets/unduh/edc83d9b09510ec55f17073e01c1b000.pdf>