

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Observasional Pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten
Pemalang)**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai gelar Sarjana Kedokteran



Diajukan Oleh :

Azlya Fahrezi Muhammad

30102100036

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Observasional Pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten
Pemalang)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Azlya Fahrezi Muhammad

30102100036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 17 April 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing I

Drs. Purwito Soegeng Prasetyono, M. Kes

Anggota Tim Penguji

Dr. Rita Kartika Sari, SKM., M.Kes

Pembimbing II

Andhika Dwi Anggara, S. Pd., M. Si

dr. Menik Sahariyani, M.Sc

Semarang, 17 April 2025

Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung



Dr. dr. H. Setyo Trismadi, SH., Sp.KF

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azlya Fahrezi Muhammad

NIM : 30102100036

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Observasional Pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten
Pemalang)”**

Saya dengan penuh kesadaran menyatakan bahwa karya ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan bebas dari plagiasi, baik secara keseluruhan maupun sebagian besar dari skripsi orang lain tanpa mencantumkan sumber yang sesuai. Apabila di kemudian hari terbukti adanya tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Semarang, 17 April 2025

Yang menyatakan,



Azlya Fahrezi Muhammad

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, Segala puji bagi Allah SWT, atas anugerah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Observasional Pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang)” Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Kedokteran di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. dr. H. Setyo Trisnadi, SH., Sp.KF, yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Kedokteran di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Drs. Purwito Soegeng Prasetijono, M. Kes, sebagai dosen pembimbing pertama dalam penelitian ini, yang telah memberikan panduan, pengetahuan, arahan, serta dorongan semangat, dan dengan penuh perhatian meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Andhika Dwi Anggara, S. Pd., M. Si, sebagai dosen pembimbing kedua dalam penelitian ini, yang telah memberikan arahan, wawasan, serta motivasi, dan dengan penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk membimbing penulis hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Dr. Rita Kartika Sari, SKM., M. Kes, sebagai dosen penguji pertama, yang telah memberikan arahan dan masukan berharga dalam proses perbaikan serta penyelesaian skripsi ini.

5. dr. Menik Sahariyani, M. Sc, sebagai dosen penguji kedua, yang telah memberikan arahan dan masukan berharga dalam proses perbaikan serta penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua saya, dr. Abdul Haris dan Lulu Damayanti yang sudah berjasa mendukung, memberi nasehat, dan mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kekasih saya, Putri Agustya, S. M yang sudah menyemangati, mendoakan, dan menjadi partner skripsi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, yang telah memberikan dukungan serta izin untuk pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dihargai. Selain itu, penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi dalam pengembangan ilmu di bidang kesehatan masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum.....	4
1.3.2. Tujuan Khusus.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Secara Teoritis.....	4
1.4.2. Secara Praktis.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kepuasan Pasien	6
2.1.1. Definisi.....	6
2.1.2. Indikator kepuasan Pasien.....	7
2.1.3. Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan	9
2.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1. Definisi.....	10
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2.3. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	13
2.3. Fasilitas Kesehatan	14
2.3.1. Definisi.....	14
2.3.2. Indikator Fasilitas Kesehatan	15
2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	16
2.5. Kerangka Teori	18
2.6. Kerangka Konsep.....	19
2.7. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	20
3.2. Variabel dan Definisi Operasional.....	20

3.2.1. Variabel Penelitian.....	20
3.2.2. Definisi Operasional	20
3.3. Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1. Populasi.....	22
3.3.2. Sampel.....	23
3.4. Instrumen dan Bahan Penelitian	26
3.4.1. Instrumen Penelitian	26
3.4.2. Bahan Penelitian	26
3.5. Cara Penelitian.....	27
3.5.1. Tahap Persiapan.....	27
3.5.2. Tahap Pelaksanaan.....	27
3.6. Alur Penelitian	29
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.7.1. Tempat	29
3.7.2. Waktu	30
3.8. Analisis Hasil.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian	31
4.2. Pembahasan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42

5.1. Kesimpulan	42
5.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	47
Lampiran 1. Lembar Informed Consent & Kuesioner	48
Lampiran 2. Hasil Output SPSS	53
Lampiran 3. Ethical Clearance	55
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	56
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	57
Lampiran 6. Surat Undangan Seminar Hasil	58
Lampiran 7. Hasil Turnitin	60
Lampiran 8. Hasil Jawaban Responden	61
Lampiran 9. Data Responden	65
Lampiran 10. Terjemahan Judul Skripsi	68
Lampiran 11. Dokumentasi Kegiatan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2. Kerangka Konsep	19
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	29



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Karakteristik data responden di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten	
Pemalang.....	31
Tabel 4. 2. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	32
Tabel 4. 3. Tabel Uji t (Parsial).....	32
Tabel 4. 4. Uji F (Simultan)	33
Tabel 4. 5. Uji Koefisien Determinasi	34
Tabel 4. 6. Analisis Regresi Linier Berganda	34
Tabel 4. 7. Pengelompokan Kriteria TCR.....	36



INTISARI

Pasien merupakan indikator kunci dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dengan kepuasan meningkat ketika pelayanan melebihi harapan. Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas kesehatan. Penelitian ini mengkaji bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik kuantitatif dengan desain Cross-Sectional Study, penelitian ini melibatkan 100 pasien rawat jalan yang dipilih melalui purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji normalitas, regresi linier berganda, uji-t, uji-F, koefisien penentuan, dan analisis TCR.

Temuan mengungkapkan bahwa kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, baik secara individu maupun kolektif. Uji-F menunjukkan nilai 200,767, melampaui nilai meja-F 3,09. Hasil uji-t juga menunjukkan bahwa kualitas layanan (hitungan-t: 11,200) dan fasilitas (hitungan-t: 4,184) keduanya melebihi nilai tabel-t 1.660, menegaskan signifikansinya. Analisis deskriptif menggunakan metode TCR menempatkan kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan pasien dalam kategori "baik". Kontribusi gabungan kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien adalah 80,1%, dengan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diperiksa.

Kesimpulannya, kualitas pelayanan dan fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas.

Kata Kunci : Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

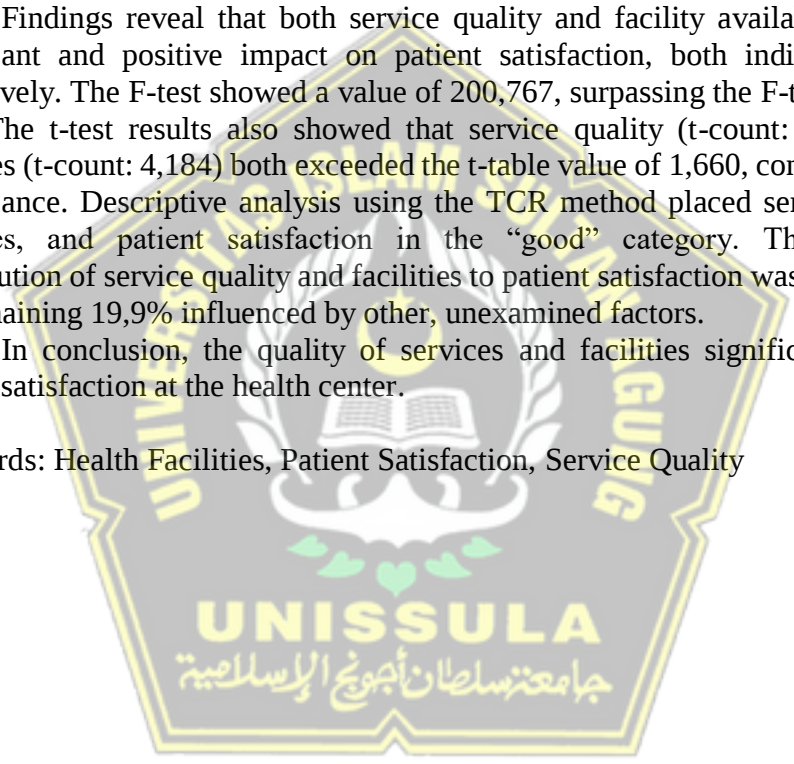
Patients are key indicators in health service implementation, with satisfaction increasing when services exceed expectations. Satisfaction is influenced by service quality and the availability of health facilities. This study examines how these factors affect patient satisfaction at the Mulyoharjo Health Center, Pemalang Regency.

This study uses a quantitative observational analysis approach with a Cross-Sectional Study design, this study involves 100 outpatients selected through purposive sampling. Data were analyzed using normality tests, multiple linear regression, t-test, F-test, determination coefficients, and TCR analysis.

Findings reveal that both service quality and facility availability have a significant and positive impact on patient satisfaction, both individually and collectively. The F-test showed a value of 200,767, surpassing the F-table value of 3,09. The t-test results also showed that service quality (t-count: 11,200) and facilities (t-count: 4,184) both exceeded the t-table value of 1,660, confirming their significance. Descriptive analysis using the TCR method placed service quality, facilities, and patient satisfaction in the “good” category. The combined contribution of service quality and facilities to patient satisfaction was 80,1%, with the remaining 19,9% influenced by other, unexamined factors.

In conclusion, the quality of services and facilities significantly affects patient satisfaction at the health center.

Keywords: Health Facilities, Patient Satisfaction, Service Quality



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan yakni upaya Puskesmas kepada warga, mencakup perencanaan, penerapan, penilaian, pencatatan, serta pelaporan yang dituangkan dalam sesuatu sistem (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Pasien ialah salah satu tolak ukur berarti yang butuh dicermati dalam layanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan hasil dari layanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit, puskesmas, atau klinik, berdasarkan ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang diterima (Rande *et al.*, 2023). Apabila layanan melampaui harapannya, pasien akan merasa puas. Salah satu aspek penentu keberhasilan suatu Puskesmas ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ialah tingkatan kepuasan yang dialami konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan maupun industri (Telaumbanua, Aslami and Daulay, 2024). Tidak hanya kualitas yang mampu mempengaruhi kepuasan, namun terdapat aspek lain yakni fasilitas. Fasilitas ialah seluruh sesuatu yang disediakan oleh industri yang bermanfaat guna mendukung kepuasan konsumen (Arifin *et al.* , 2023). Keberadaan sarana yang baik serta mencukupi akan membuat pelanggan aman dalam proses penyembuhan. Sehingga Pelayanan kesehatan akan dirasakan bermutu oleh para pelanggannya bila dalam penyampaian dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan, sehingga mutu bisa ditafsirkan selaku kepuasan ataupun *value* (Riana & *et al* , 2021). Kepuasan atau *value* berpangkal pada tipe

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, pengelolaan institusi tersebut, maupun suatu yang sifatnya emosional (Aini *et al.* , 2021).

Upaya menjaga mutu pelayanan tersebut, seluruh Puskesmas di Kabupaten Pemalang dilakukan penilaian akreditasi. Dari 25 Puskesmas, terdapat 19 Puskesmas terakreditasi paripurna, 5 Puskesmas terakreditasi utama, dan 1 Puskesmas terakreditasi madya sehingga dapat dikatakan Puskesmas di Kabupaten Pemalang sudah bagus atau berkualitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kabupaten Pemalang pada tahun 2023 secara keseluruhan mencapai 80% dan di tahun 2024 meningkat menjadi 83%, tetapi pada *wesbsite* Puskesmas Mulyoharjo beberapa pasien masih mengeluhkan bahwa pelayanan dan fasilitas di Puskesmas masih kurang, hal tersebut ditunjukkan pada kolom ulasan sebanyak lebih dari 10 orang berkomentar kurang puas dan memberi penilaian bintang 1 (Puskesmas Mulyoharjo Pemalang, 2024). Oleh sebab itu Puskesmas Mulyoharjo sebagai suatu objek penyedia jasa pelayanan kesehatan wajib memiliki trik yang pas guna menangani perihal tersebut, yakni dengan tingkatkan mutu pelayanan serta sarana yang dipunyai supaya mampu menciptakan kepuasan untuk pasiennya.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Limo Kota Depok” mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *Random Sampling* (Wardani *et al.*,

2025). Penelitian dengan judul “*Patient Trust and Its Impact on Patient Satisfaction and Loyalty*” menyatakan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel mediator dalam kaitannya dengan kepercayaan pasien dan loyalitas mereka. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan menggunakan *Smart-PLS* (Aladwan *et al.*, 2023). Sementara itu, penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi” menyatakan bahwa secara parsial dan simultan, lima dimensi kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* (Hasrianty, Sudirman and Rosnawati, 2020).

Peningkatan mutu layanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat mengurangi keluhan atau komplain. Berdasarkan pembahasan dalam latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

1.3.2.2. Mendeskripsikan ketersediaan fasilitas kesehatan di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

1.3.2.3. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan guna memperluas wawasan dan menyajikan informasi yang lebih lengkap mengenai kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, serta kepuasan pasien.

1.4.2. Secara Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dalam mengoptimalkan penggunaan layanan dan fasilitas

kesehatan yang tersedia di puskesmas, serta meningkatkan derajat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mulyoharjo.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pasien

2.1.1. Definisi

Kepuasan konsumen merupakan respons emosional, baik itu rasa senang maupun kekecewaan, yang timbul setelah membandingkan ekspektasi dengan realitas yang diterima dari suatu produk atau layanan. Perasaan ini timbul secara alami tanpa adanya paksaan (Kotler and Keller, 2019). Kepuasan pasien ialah refleksi dari tingkat kepuasan keemosionalan pasien terhadap asuhan perawatan kesehatan yang diperoleh dari faskes semacam rumah sakit, klinik, maupun puskesmas (Maulidiah *et al* ., 2023). Beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, meliputi baiknya kualitas pelayanan, pasien yang terlibat dalam pengambilan keputusan, serta selarasnya harapan pasien dengan pelayanan tersebut. Tercapainya kepuasan konsumen dapat membawa berbagai keuntungan, seperti memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan, membangun kepercayaan yang baik bagi pasien serta meningkatkan loyalitas mereka, serta mendorong promosi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan (Tarigan and Saragih, 2022). Kepuasan pasien dilihat dari kualitas pelayanan meliputi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (penjaminan), *emphaty* (belas kasih) (Effendi, 2020). Kepuasan pasien yakni patokan seberapa senang

seseorang dengan pelayanan medis yang diperolehnya. Pasien akan senang bila mutu pelayanan medis yang diperolehnya memenuhi ataupun melampaui keinginannya. Kepuasan pasien sangat relevan dan erat kaitannya dengan jumlah kunjungan kembali pasien, sehingga dapat digunakan sebagai indikasi kualitas pelayanan kesehatan (Sulistyarini *et al.*, 2024).

2.1.2. Indikator kepuasan Pasien

Umar menerangkan bahwa kepuasan pasien ialah derajat perasaan pasien terhadap sesuatu dengan membandingkan antara yang diterima dan keinginannya (Meithiana, 2019). Pasien yang puas dengan nilai layanan yang diberikan cenderung menjadi pelanggan setia dalam jangka panjang. Kepuasan pasien ialah keadaan yang ditampilkan pasien sesaat mereka menyadari bahwa kebutuhannya setimpal dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan cukup baik. Indikator-indikator kepuasan konsumen (Meithiana, 2019) dan (Prihatma, 2020) yakni:

a. Kesesuaian harapan

Yaitu sejauh mana kesesuaian antara harapan konsumen terhadap kinerja suatu layanan dengan pengalaman yang mereka rasakan, yang mencakup aspek-aspek berikut:

1. Layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi.
2. Kualitas pelayanan dari petugas memenuhi atau dapat melampaui ekspektasi.

3. Sarana pendukung yang diberikan sesuai ataupun dapat melampaui ekspektasi.

b. Minat berkunjung kembali

Yakni kesiapan konsumen guna kembali lagi memanfaatkan layanan ataupun melakukan pembelian ulang terhadap jasa yang ditawarkan, yang meliputi aspek-aspek berikut:

1. Memiliki keinginan untuk kembali datang karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memenuhi ekspektasi.
2. Merasa tertarik untuk menggunakan layanan lagi karena manfaat yang diperoleh setelah pemakaian.
3. Berencana untuk kembali berkunjung karena fasilitas pendukung yang tersedia dianggap mencukupi.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Pengguna layanan atau produk bersedia merekomendasikan pengalaman yang telah mereka rasakan kepada orang lain, yang mencakup aspek-aspek berikut:

1. Menganjurkan kepada orang lain untuk memanfaatkan atau membeli layanan yang disediakan karena kualitas pelayanannya dianggap memadai.
2. Mengajak orang lain untuk menggunakan layanan yang tersedia karena fasilitas pendukung yang memadai.

3. Menganjurkan orang lain untuk mencoba atau membeli layanan tersebut karena manfaat yang diperoleh setelah menggunakannya.

Unsur kepuasan berkaitan dengan kesesuaian antara harapan dan kinerja yang diterima. Secara umum, harapan pasien merupakan prediksi mereka mengenai hasil yang akan diperoleh ketika menggunakan suatu layanan, sementara itu, kinerja yang dirasakan mencerminkan bagaimana pasien memandang pengalaman yang mereka alami setelah menggunakan layanan atau produk tersebut.

2.1.3. Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan reaksi emosional, baik itu rasa senang maupun kekecewaan, yang timbul setelah seseorang membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasi sebelumnya (Kotler and Keller, 2019). Terdapat lima aspek yang memengaruhi derajat kepuasan.

- a. Mutu produk atau layanan memengaruhi kepuasan pelanggan, di mana mereka akan merasa puas jika penilaiannya menunjukkan bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi standar yang tinggi.
- b. Kualitas pelayanan, terutama dalam sektor jasa, berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Jika mereka mendapatkan layanan yang baik dan sesuai dengan harapan, maka kemungkinan besar mereka akan tetap loyal terhadap penyedia layanan tersebut.

- c. Emosional, pelanggan akan merasa lebih percaya diri dan yakin bahwa produk atau layanan dengan merek tertentu dapat meningkatkan citra diri mereka, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, Jika biaya pengobatan relatif mahal, maka ekspektasi pasien terhadap hasil pengobatan akan lebih tinggi. Namun, jika tersedia pengobatan dengan harga lebih terjangkau tetapi tetap berkualitas, pasien cenderung memberikan penilaian yang lebih baik.
- e. Biaya, Pasien akan lebih puas apabila mereka dapat memperoleh layanan atau pengobatan tanpa harus mengeluarkan biaya dan waktu yang berlebihan.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Definisi

Mutu merupakan pencerminan dari segala sesuatu yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan, di mana industri harus mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tersebut secara tepat tanpa kekurangan. Definisi ini mencerminkan kesepakatan antara produsen dan konsumen, yaitu konsistensi perusahaan dalam menyediakan produk maupun layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan (Chandra *et al* ., 2020). Kualitas pelayanan merujuk pada standar layanan optimal yang diberikan oleh penyedia layanan, baik individu maupun institusi, yang sesuai dengan harapan pelanggan (Bau Salman

et al ., 2024). Layanan sendiri merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud, di mana salah satu indikator utamanya adalah semakin rendahnya tingkat keluhan pelanggan, yang menandakan bahwa layanan semakin membaik dan tepat sasaran (*Chandra et al ., 2020*). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien terhadap layanan yang diterima. Jika produk atau layanan yang diperoleh sesuai dengan ekspektasi, maka pengguna akan menilai kualitas pelayanan sebagai baik. Jika hasil yang diperoleh melebihi harapan, maka kualitas layanan akan dianggap sangat baik. Sebaliknya, jika produk atau layanan yang diterima jauh di bawah ekspektasi, maka kualitas layanan akan dinilai kurang baik (*Maulidiah et al ., 2023*).

2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Lima indikator digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek fisik atau berwujud (*tangible*) (*Erlianti and Sudaryanto, 2022*).

1. Keandalan (*reliability*) mengacu pada sejauh mana fasilitas pelayanan kesehatan mampu memberikan layanan secara optimal dan sesuai ekspektasi pasien. Aspek ini mencakup ketepatan waktu, minimnya kesalahan, tingkat akurasi, serta kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima.

2. Ketanggapan (*responsiveness*) menggambarkan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan bantuan serta layanan yang cepat dan tepat, didukung penyampaian informasi yang jelas. Waktu tunggu yang terlalu lama tanpa kejelasan dapat menimbulkan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan tingkat pemahaman, keterampilan, serta sikap tenaga kesehatan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Faktor-faktor yang menjadi tolok ukur dalam aspek ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keselamatan, kompetensi, dan perilaku tenaga kesehatan.
4. Empati (*empathy*) merujuk pada perhatian penuh yang diberikan tenaga kesehatan kepada setiap pasien secara personal, dengan memahami kebutuhan serta harapan mereka selama menerima layanan di fasilitas kesehatan.
5. Berwujud (*tangible*) merepresentasikan bagaimana suatu fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan keberadaannya kepada masyarakat. Penilaian aspek ini mencakup kondisi fisik, seperti gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, serta laboratorium, beserta kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk peralatan medis serta sistem kelistrikan. Selain itu, tampilan dan kerapian tenaga kesehatan juga menjadi faktor yang diperhitungkan dalam aspek ini.

Berdasarkan indikator pelayanan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk tindakan yang diberikan kepada individu lain sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas perlu memperkuat komitmen, pemahaman, serta kompetensi tenaga kesehatan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pasien. Meski sistem dan prosedur pelayanan telah dirancang dengan baik, kualitas yang diharapkan tidak akan terwujud jika tenaga kesehatan tidak menjalankannya dengan tepat atau jika peralatan yang digunakan kurang mendukung.

2.2.3. Karakteristik Pelayanan Jasa

Terdapat beberapa karakter mengenai jasa menurut (Kotler and Keller, 2019) yaitu:

Terdapat beberapa karakter mengenai jasa menurut (Kotler and Keller, 2019) yaitu:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berarti jasa tidak berwujud dan tidak dapat dirasakan secara fisik sebelum dibeli atau digunakan, berbeda dengan produk.
- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan) berarti produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan. Berbeda dengan produk fisik yang dapat disimpan dan digunakan nanti, jasa memerlukan keterlibatan langsung penyedia layanan. Interaksi antara penyedia dan pelanggan menjadi faktor kunci dalam pemasaran jasa.

- c. *Variability* (bervariasi), menggambarkan bahwa layanan dapat memiliki perbedaan tergantung pada siapa yang menyediakannya, serta waktu dan tempat di mana layanan tersebut disediakan.
- d. *Persihability* (tidak tahan lama), menandakan bahwa jasa tidak dapat disimpan atau ditunda untuk digunakan di masa mendatang. Namun, keterbatasan ini tidak menjadi masalah jika permintaan jasa tetap stabil dan berkelanjutan.

2.3. Fasilitas Kesehatan

2.3.1. Definisi

Fasilitas merupakan elemen fisik yang harus tersedia sebelum suatu layanan dapat diberikan kepada pelanggan (Utari and Firmansyah, 2021). Menurut (Kotler and Keller, 2019), fasilitas merujuk pada segala bentuk perlengkapan fisik yang disediakan oleh pemberi jasa guna menunjang kenyamanan pelanggan. Fasilitas mencakup berbagai hal yang ditawarkan oleh pemberi layanan agar dapat dimanfaatkan serta dinikmati oleh pelanggan guna memperoleh kepuasan yang optimal. Fasilitas mencerminkan tampilan, kapasitas sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitar dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar, termasuk gedung, peralatan, dan perlengkapan lainnya (Erlianti and Sudaryanto, 2022). Fasilitas yang memadai tidak hanya mencakup aspek fisik seperti bangunan, alat medis, dan ruang perawatan yang nyaman, tetapi juga

aspek non-fisik, seperti kebersihan, keamanan, serta ketersediaan layanan tambahan, misalnya penyediaan makanan dan area parkir. Fasilitas yang berkualitas dapat menciptakan rasa nyaman serta aman bagi pasien selama berada di puskesmas, sehingga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Ramli *et al.* , 2024).

2.3.2. Indikator Fasilitas Kesehatan

Fasilitas merupakan penyediaan sarana fisik yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam menjalankan aktivitasnya, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi (Sarmigi and Parasmala, 2021). Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Keberadaan fasilitas yang lengkap, bersih, dan tertata rapi mencerminkan kondisi optimal dari sarana yang disediakan oleh perusahaan, dilengkapi dengan atribut pendukung serta dijaga kebersihannya agar tetap nyaman saat digunakan oleh pelanggan.
- b. Fasilitas yang disediakan harus dalam kondisi baik dan berfungsi secara optimal tanpa mengalami kerusakan agar dapat digunakan secara efektif.
- c. Kemudahan dalam penggunaan fasilitas mengacu pada ketersediaan sarana yang sudah familiar bagi pelanggan, sehingga mereka dapat mengoperasikannya dengan lancar tanpa hambatan.

- d. Ketersediaan peralatan yang memadai mengacu pada alat-alat yang digunakan pelanggan sesuai dengan standar spesifikasi yang telah ditetapkan.

2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

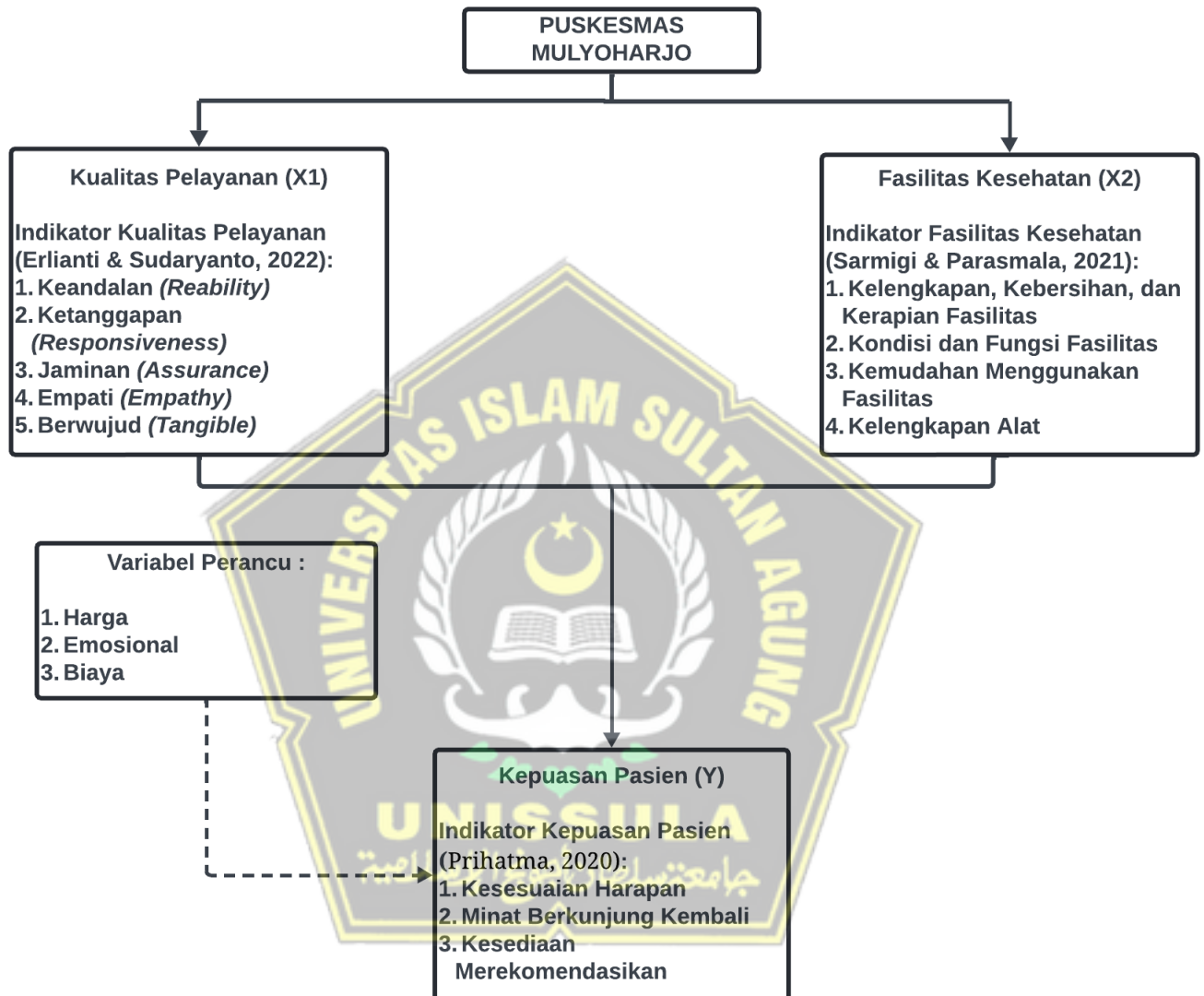
Kualitas layanan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien, karena pelayanan yang optimal dapat mendorong pasien untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan Puskesmas. Salah satu faktor yang memengaruhi derajat kepuasan pasien ialah ketersediaan fasilitas dari penyedia layanan, yang dapat membantu pasien dalam memperoleh layanan dengan lebih mudah. Fasilitas merupakan aspek krusial dalam layanan kesehatan, di mana kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan. Pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pasien menjadi elemen penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Pasien yang merasa puas akan menjadi aset berharga, karena mereka cenderung terus menggunakan layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pasien tidak puas, mereka berpotensi menyebarkan pengalaman negatifnya kepada masyarakat secara luas (Loo, 2020).

Penelitian oleh (Netriadi, Salfadri and Firdaus, 2021) berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan”* menyimpulkan bahwa kualitas layanan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif

serta signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling*. Penelitian oleh (Novaliana *et al.*, 2023) dengan judul “*The Effect of Quality of Services and Facilities on Patient Satisfaction During the Covid-19 Pandemic at Puskesmas Berbek Nganjuk Regency*” menemukan bahwa kualitas layanan serta fasilitas kesehatan berdampak positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling*. Temuan dari kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

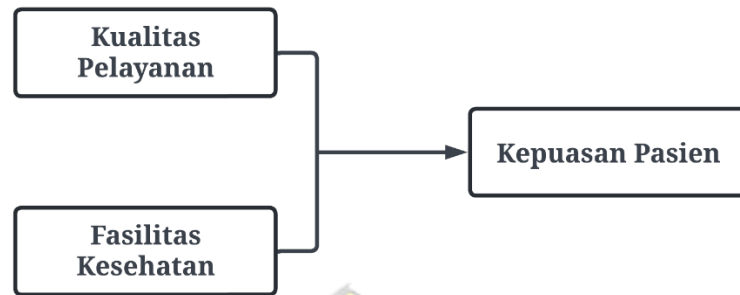


2.5. Kerangka Teori



Gambar 2. 1. Kerangka Teori

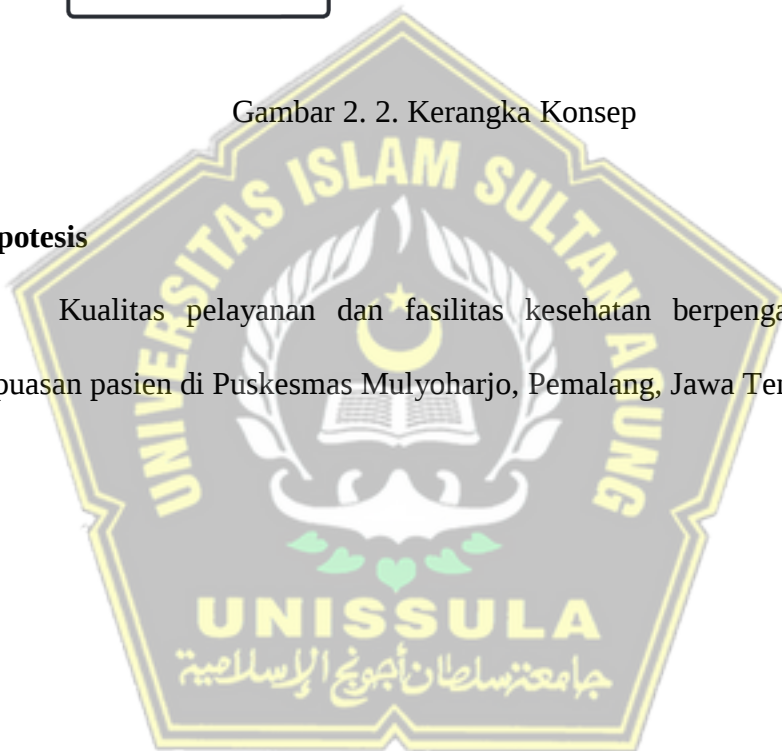
2.6. Kerangka Konsep



Gambar 2. 2. Kerangka Konsep

2.7. Hipotesis

Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo, Pemalang, Jawa Tengah.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan studi observasional dengan metode kuantitatif, menggunakan pendekatan analitik dan desain *Cross-Sectional*.

3.2. Variabel dan Definisi Operasional

3.2.1. Variabel Penelitian

3.2.1.1. Variabel Independen

Variabel Independen yakni kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan.

3.2.1.2. Variabel Dependen

Variabel dependen yakni kepuasan pasien.

3.2.2. Definisi Operasional

3.2.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya tenaga medis dalam memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi atau kebutuhan pasien. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang berisi lima pertanyaan yang mencakup lima aspek utama, yaitu keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), dan bukti fisik (Tangibles). Responden memberikan jawaban

dalam skala berikut: Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Kurang Setuju = 3, Setuju = 4, dan Sangat Setuju = 5. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan rumus TCR, dengan kriteria penilaian : Sangat Baik = 90-100%, Baik = 80-89%, Cukup = 70-79%, Kurang = 55-69%, Sangat Kurang = 1-54% (Sugiyono, 2013).

Skala : Nominal

3.2.2.2. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan mencakup sarana dan prasarana yang mendukung layanan medis, termasuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif, yang disediakan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Data dikumpulkan melalui angket dengan empat pertanyaan, di mana responden menjawab berdasarkan skala yang telah ditentukan: Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Kurang Setuju = 3, Setuju = 4, dan Sangat Setuju = 5. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan rumus TCR, dengan kriteria penilaian : Sangat Baik = 90-100%, Baik = 80-89%, Cukup = 70-79%, Kurang = 55-69%, Sangat Kurang = 1-54% (Sugiyono, 2013).

Skala : Nominal

3.2.2.3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan reaksi pasien terhadap layanan yang diterima, yang dievaluasi dengan membandingkan ekspektasi awal mereka dengan pengalaman nyata setelah mendapatkan layanan tersebut. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket yang terdiri dari lima pertanyaan yang mencakup tiga aspek utama, yaitu kesesuaian dengan harapan, minat untuk kembali menggunakan layanan, serta kesediaan untuk memberikan rekomendasi. Responden memberikan jawaban dalam skala berikut: Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Kurang Setuju = 3, Setuju = 4, dan Sangat Setuju = 5. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan rumus TCR, dengan kriteria penilaian : Sangat Baik = 90-100%, Baik = 80-89%, Cukup = 70-79%, Kurang = 55-69%, Sangat Kurang = 1-54% (Sugiyono, 2013).

Skala : Nominal

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi penelitian ini mencakup pasien yang pernah mendapatkan layanan di Puskesmas Mulyoharjo, Pemalang.

3.3.2. Sampel

3.3.2.1. Besar sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus tersendiri yang disesuaikan dengan desain penelitian *Cross-Sectional*. Sampel yang dipilih terdiri dari pasien yang telah mengunjungi Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, setidaknya dua kali. Dengan jumlah rerata pasien mencapai 1.000 orang per bulan, penelitian ini tidak dapat mencakup seluruh populasi. Oleh karena itu, dilakukan pembatasan cakupan populasi dengan menentukan ukuran sampel menggunakan tehnik perhitungan *Slovin* (Sugiyono, 2013).

Rumus *Slovin* yang digunakan sebagai berikut ini :

$$\text{Rumus Slovin : } n = N \cdot \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : *Margin of error* (kesalahan) yang masih dapat diterima sebesar 10% atau 0,1

Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu rerata perbulan sebanyak 1.000 pasien sehingga pengecualian yang digunakan yakni 10% untuk mengetahui besar sampel

penelitian yang akan diambil, dilakukan perhitungan sebagai berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.000}{1 + 1.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.000}{11}$$

$$n = 90,9$$

Berdasarkan perhitungan, ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah 90,9. Oleh karena itu, jumlah minimal sampel yang digunakan ditetapkan sebanyak 91 responden. Untuk meningkatkan ketepatan hasil penelitian, jumlah sampel ditambah menjadi 100 responden. Ketetapan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Fraenkel, Wallen and Hyun, 2012), yang menyarankan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif idealnya menggunakan minimal 100 responden. Dengan demikian, penelitian ini menetapkan 100 responden sebagai dasar pengambilan sampel.

3.3.2.2. Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari pasien yang telah menerima layanan di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah, serta memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti

(Puskesmas Mulyoharjo Pemalang, 2024). Teknik pemilihan sampel yang diterapkan adalah *Purposive Sampling*, yakni metode pemilihan secara non-acak berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013).

1. Kriteria Inklusi:

- a. Pasien rawat jalan yang berkunjung minimal 2 kali di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang
- b. Berusia Minimal 21 - 40 Tahun
- c. Pendidikan minimal lulusan SMA/SMK Sederajat.

2. Kriteria Eksklusi:

- a. Pasien tidak memiliki hubungan emosional dengan tenaga kesehatan Puskesmas tersebut
- b. Pasien berdomisili bukan di wilayah kerja Puskesmas
- c. Pasien yang memiliki keterbatasan tidak bisa membaca.
- d. Pasien yang tidak sedang mengalami kegawatdaruratan
- e. Pasien yang sudah pernah dibagikan kuesioner

3.4. Instrumen dan Bahan Penelitian

3.4.1. Instrumen Penelitian

Instumen pada penelitian ini melalui angket secara langsung yang terdiri 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, 4 pertanyaan mengenai fasilitas kesehatan, dan 5 pertanyaan mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo Pemalang. Instrumen penelitian ini mengadaptasi penelitian dari (Tarjo, 2020). Instrumen penelitian diujikan kepada 98 responden ($r_{\text{tabel}} = 0,196$). Setelah uji validitas dengan SPSS didapatkan hasil 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, 4 pertanyaan mengenai fasilitas kesehatan, dan 5 pertanyaan mengenai kepuasan pasien didapatkan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ sehingga instrumen penelitian valid semua. Berdasarkan hasil uji reabilitas didapatkan hasil 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, 4 pertanyaan mengenai fasilitas Kesehatan, dan 5 pertanyaan mengenai kepuasan pasien didapatkan $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$ sehingga instrument penelitian sudah reliabel semua.

3.4.2. Bahan Penelitian

3.4.2.1. Sumber Primer

Sumber utama dalam penelitian ini berupa data dari tanggapan narasumber (pasien) setelah mengisi kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti kepada pasien di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang.

3.4.2.2. Sumber Sekunder

Penelitian ini menggunakan sumber sekunder dari buku, jurnal, laporan, dan situs web.

3.5. Cara Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

3.5.1. Tahap Persiapan

1. Pembuatan proposal.
2. Pengajuan proposal kepada Dosen Pembimbing 1 serta Pembimbing 2.
3. Memperoleh persetujuan proposal dari Dosen Pembimbing 1 serta Pembimbing 2.
4. Pengajuan permintaan *Ethical Clearance* di Fakultas Kedokteran UNISSULA.
5. Memperoleh perizinan pelaksanaan penelitian dari Fakultas Kedokteran UNISSULA.
6. Melaksanakan penelitian di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

3.5.2. Tahap Pelaksanaan

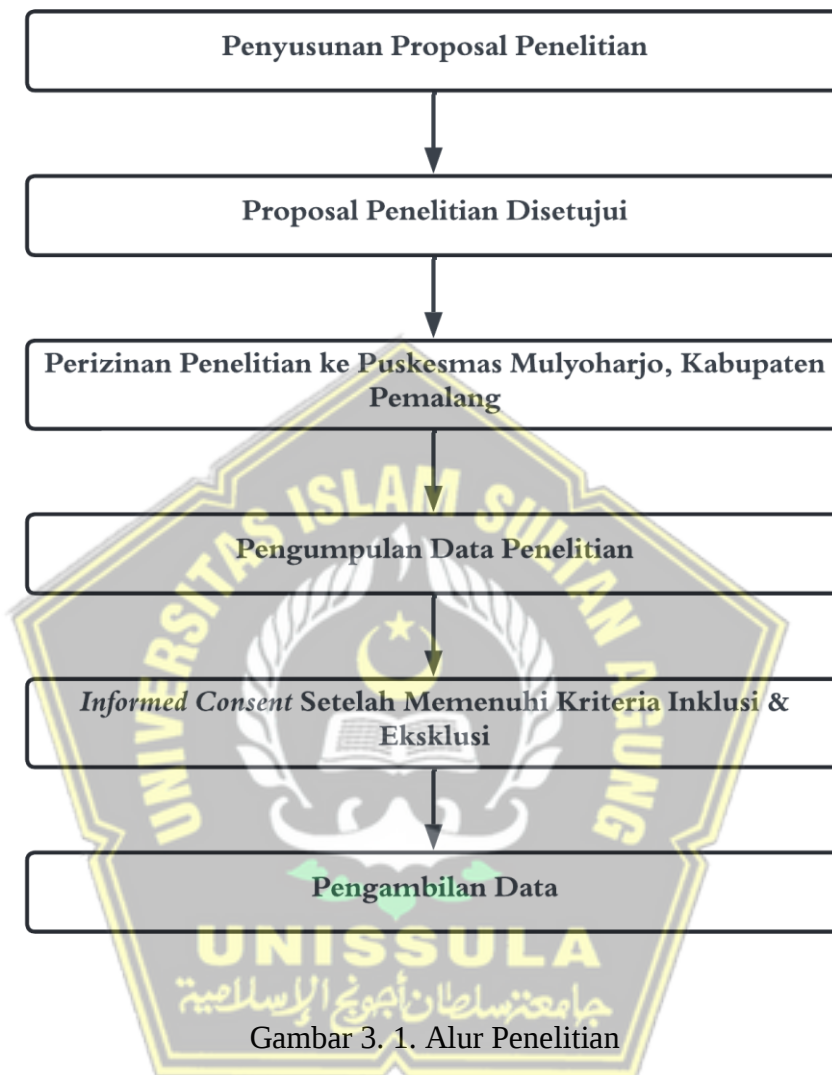
1. Menetapkan sampel penelitian sesuai dengan kriteria yang ditentukan menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan desain penelitian *cross-sectional*.
2. Peneliti menjelaskan kepada responden mengenai persetujuan

tertulis (*informed consent*) sebelum mereka menandatangani.

3. Peneliti menyampaikan panduan kepada responden mengenai tata cara pengisian kuesioner.
4. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2024 - Januari 2025
5. Setelah terkumpul, data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS.
6. Hasil penelitian diketik dalam bentuk Skripsi.



3.6. Alur Penelitian



3.7. Tempat dan Waktu Penelitian

3.7.1. Tempat

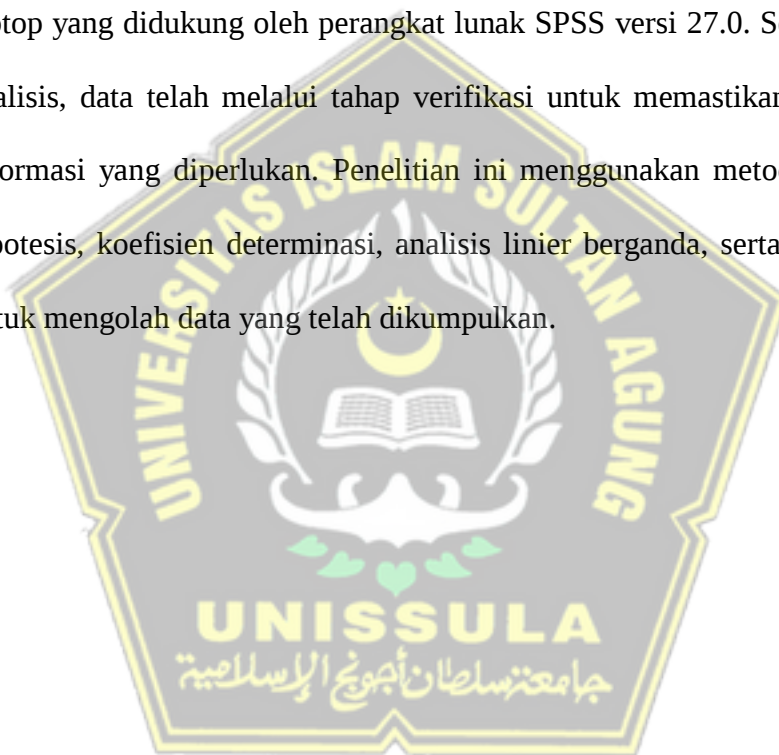
Penelitian diadakan di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

3.7.2. Waktu

Penelitian ini dilangsungkan selama 4 hari mulai pada bulan 27 Desember 2024 dan 22, 23, 24 Januari 2025.

3.8. Analisis Hasil

Data dianalisis dengan memasukkan dan mengolahnya menggunakan laptop yang didukung oleh perangkat lunak SPSS versi 27.0. Sebelum proses analisis, data telah melalui tahap verifikasi untuk memastikan kelengkapan informasi yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji hipotesis, koefisien determinasi, analisis linier berganda, serta analisis TCR untuk mengolah data yang telah dikumpulkan.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian observasional analitik dengan *Cross-Sectional Study Design* yang melibatkan 100 subjek. Tujuannya adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah.

Tabel 4. 1. Karakteristik data responden di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang

Karakteristik Demografi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
- Laki- Laki	38	38,0
- Perempuan	62	62,0
Pendidikan Terakhir		
- SMA/SMK Sederajat	69	69,0
- D3	7	7,0
- S1	24	24,0
Usia		
- 21 – 25 tahun	42	42,0
- 26 – 30 tahun	12	12,0
- 31 – 35 tahun	18	18,0
- 36 – 40 tahun	28	28,0
Jumlah Kunjungan ke Puskesmas		
- 1 kali	0	0
- ≥ 2 kali	100	100,0

Karakteristik demografi responden disajikan pada **tabel 4.1.** sebagian besar (62%) responden adalah pasien perempuan berusia 21-25 tahun dengan

latar belakang berpendidikan akhir SMA/SMK sederajat dan melakukan kunjungan ke Puskesmas Mulyoharjo Pemalang ≥ 2 kali kunjungan.

Tabel 4. 2. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	.086

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah variabel dalam model regresi berdistribusi normal. Hasil analisis pada **tabel 4.2.** menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) menghasilkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,086. Karena nilai ini menunjukkan bahwa H_0 diterima, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan homogen.

Tabel 4. 3. Tabel Uji t (Parsial)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	-2.028	.045
Kualitas Pelayanan	11.200	.000
Fasilitas Kesehatan	4.184	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien		

Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan derajat

kebebasan 98, diperoleh t-tabel sebesar 1,660. Hasil analisis pada **tabel 4.3.** menunjukkan bahwa t-hitung Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 11,200 dan Fasilitas Kesehatan (X2) sebesar 4,184, keduanya > dari t-tabel, sehingga H0 ditolak. Ini menegaskan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 4. 4. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a		
Model	F	Sig.
Regression	200.767	.000 ^b
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien		
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan		

Uji F dilakukan untuk menilai pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan jumlah variabel independen 2 dan responden 100, diperoleh nilai F-tabel 3,09. Hasil analisis pada **tabel 4.4.** menunjukkan F-hitung sebesar 200,767 > dari F-tabel dengan signifikansi 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 4. 5. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.897 ^a	.805	.801
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan			
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Koefisien determinasi (KD) mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan perubahan variabel dependen. Berdasarkan hasil regresi pada **tabel 4.5.** nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,801 atau 80,1%, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) berkontribusi 80,1% terhadap Kepuasan Pasien (Y), sedangkan 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis.

Tabel 4. 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B			
1	(Constant)	-2.535	-2.028	.045
	Kualitas Pelayanan	.163	11.200	.000
	Fasilitas Kesehatan	.379	4.184	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Regresi linier berganda adalah metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini membantu membentuk persamaan regresi yang berguna

untuk prediksi dan penarikan kesimpulan berdasarkan data aktual (Indartini and Mutmainah, 2024). Sehingga persamaan regresi pada **tabel 4.6.** diperoleh sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -2.535 + 0.163X_1 + 0.379X_2$$

- a. Nilai konstanta -2,535 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mulyoharjo akan berada di angka -2,535.
- b. Koefisien regresi sebesar 0,163 pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Kualitas Pelayanan (X1) akan meningkatkan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,163 satuan.
- c. Koefisien regresi sebesar 0,379 pada variabel Fasilitas Kesehatan (X2) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Fasilitas Kesehatan (X2) akan meningkatkan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,379 satuan.

Analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang mengumpulkan, menyusun, dan menganalisis data untuk menggambarkan suatu masalah. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau narasi dengan perhitungan seperti rerata, median, modus, rentang, dan standar deviasi (Asari, Hartatik and

Anam, 2023). Sugiyono mengelompokkan kriteria berdasarkan perhitungan TCR (Tingkatan Capaian Responden) (Mubarok and Kurriwati, 2021).

$$TCR = \frac{\text{Skor Rerata}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 4. 7. Pengelompokan Kriteria TCR

Kriteria	Tingkatan Capaian Responden (%)
Sangat Baik	90 – 100
Baik	80 – 89
Cukup	70 – 79
Kurang	55 - 69
Sangat Kurang	1 - 54
Sumber: (Mubarok and Kurriwati, 2021)	

Pada **tabel 4.7.** didapatkan hasil:

1. Rerata skor variabel kualitas pelayanan dari 25 pernyataan adalah 4,3964, dengan TCR 88%, yang mengindikasikan kualitas pelayanan dalam kategori Baik.
2. Rerata skor variabel fasilitas kesehatan dari 4 pernyataan adalah 4,37 dengan TCR 87,4%, menunjukkan ketersediaan fasilitas dalam kategori Baik (lengkap).
3. Rerata skor variabel kepuasan pasien dari 5 pernyataan adalah 4,404 dengan TCR 88,08%, yang termasuk dalam kategori Baik.

4.2. Pembahasan

Temuan karakteristik demografi meliputi : jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, dan jumlah kunjungan sesuai dengan karakteristik responden di Puskesmas Mulyoharjo, Kabupaten Pemalang. Sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 62 responden (62%), dua kali lipat lebih besar daripada jumlah laki-laki yaitu sebanyak 38 responden (38%). Hal ini berkaitan dengan mayoritas karakteristik responden pada pelayanan Puskesmas Mulyoharjo berdasarkan jenis kelamin (Puskesmas Mulyoharjo Pemalang, 2024).

Hasil analisis uji t membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Mulyoharjo t -hitung (11,200) > t -tabel (1,660) dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hal ini mengonfirmasi pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Netriadi, Salfadri and Firdaus, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan dengan t -hitung (2,968) > t -tabel (1,66123) dan (Novaliana *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Berbek Kabupaten Nganjuk dengan t -hitung (9.206) > t -tabel (1.98447). Kualitas layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari (Hastuti and Suyatno, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas berpengaruh terhadap

kepuasan pasien dengan t -hitung (5.961) > t -tabel (1.66088). Sehingga kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu instansi, kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang penyedia layanan, melainkan dilihat dari persepsi masyarakat penerima layanan.

Selain itu, Fasilitas Kesehatan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan t -hitung (4,184) > dari t -tabel (1,660) dengan nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian sebelumnya (Martha, Indriyani and Khojin, 2024) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum dengan t -hitung (2,456) > t -tabel (1,661) dan (Suyono and Agustin, 2023) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Selomerto I Kabupaten Wonosobo dengan t -hitung (2,701) > t -tabel (1,98472). Fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Hal ini diperkuat oleh teori dari Kotler didalam (Utari and Firmansyah, 2021) yang menjelaskan bahwa fasilitas sebagai elemen fisik harus tersedia sebelum suatu jasa dilakukan. Sementara itu penelitian dari (Ramli, Zhohara and Khairana, 2024) terdapat perbedaan hasil dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien tidak signifikan secara parsial.

Berdasarkan hasil uji F (simultan), Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas

Mulyoharjo. Hasil uji F menunjukkan F-hitung $200,767 >$ dari F-tabel 3,09, dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$, yang mengonfirmasi bahwa kedua variabel ini bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian terdahulu oleh (Oktaviani *et al.*, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Citapen Kabupaten Bogor dengan F-hitung $(15,732) >$ F-tabel $(4,83)$ serta penelitian oleh (Wardani *et al.*, 2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Limo Kota Depok. Hal ini sesuai dengan teori dari Kotler dan Keller bahwa salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepuasan adalah kualitas pelayanan dan teori lain oleh Tjiptono dalam penelitian (Prihatma, 2020) menjelaskan salah satu indikator kepuasan pasien adalah kesesuaian harapan dimana fasilitas kesehatan yang baik dapat meningkatkan derajat kepuasan pasien.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,163 per satu satuan, sedangkan Fasilitas Kesehatan (X2) meningkat sebesar 0,379 per satu satuan. Hal ini didukung oleh teori didalam buku (Indartini and Mutmainah, 2024) Analisis Regresi Linier Berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent (X1, X2, Xn) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi

nilai dari variabel dependent, apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Selain itu, analisis deskriptif dengan TCR mengungkapkan bahwa tingkat kualitas pelayanan, peringkat ketersediaan fasilitas, dan kepuasan pasien di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang dalam kategori baik. Penelitian terdahulu oleh (Netriadi, Salfadri and Firdaus, 2021) menggunakan analisis deskriptif TCR untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan kepuasan pasien Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini diperkuat teori oleh (Mubarok and Kurriwati, 2021) menjelaskan mengenai TCR, Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu suatu metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang dinilai.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam penafsiran hasil. Penelitian ini hanya dilakukan di Puskesmas Mulyoharjo Kabupaten Pemalang sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke puskesmas lain dengan karakteristik yang berbeda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yang membatasi keberagaman responden dan mungkin belum mewakili seluruh populasi pasien secara menyeluruh. Waktu pengumpulan data yang relatif singkat, yaitu hanya 4 hari mulai pada tanggal 27 Desember 2024 dan 22, 23, 24 Januari 2025, sehingga dapat menyebabkan tidak tergambaranya kondisi pelayanan dalam jangka waktu yang lebih luas. Penelitian ini hanya memfokuskan pada dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas

kesehatan, sehingga tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pasien.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

- 5.1.1. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
- 5.1.2. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mulyoharjo tergolong baik dengan nilai 88%.
- 5.1.3. Fasilitas Kesehatan yang tersedia juga dikategorikan baik dengan nilai 87,4%.
- 5.1.4. Secara keseluruhan, tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Mulyoharjo berada dalam kategori baik dengan persentase 88,08%.

5.2. Saran

Peneliti lain yang akan melanjutkan penelitian ini sebaiknya melibatkan sampel yang lebih besar, durasi lebih lama, dan cakupan wilayah lebih luas agar hasilnya lebih representatif dan dapat digeneralisasikan. Kemudian penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain untuk memperluas teori mengenai apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R. And Nursal, D. G. A. (2021) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang', *Human Care Journal*, 6(1), P. 139. Doi: 10.32883/Hcj.V6i1.1090.
- Aladwan, M. A. Et Al. (2023) 'Patient Trust And Its Impact On Patient Satisfaction And Loyalty', *Tuijin Jishu/Journal Of Propulsion Technology*, 44(4), Pp. 1001–4055. Doi: 10.52783/Tjjpt.V44.I4.867.
- Arifin, S., Anisa, N. A. And Utomo, P. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya', *Journal On Education*, 5(3), Pp. 9629–9636. Doi: 10.31004/Joe.V5i3.1840.
- Asari, A., Hartatik And Anam, A. (2023) *Pengantar Statistika, Mafy Media Literasi Indonesia*. Edited By A. Asari. Solok: Pt Mafy Media Literasi Indonesia.
- Bau Salman, A. Et Al. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsud Lamaddukelleng Kabupaten Wajo', *Precise: Journal Of Economic*, 3(1), P. 45.
- Chandra, T., Chandra, S. And Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis, Irdh (International Reaserch And Development For Human Beings)*. Purwokerto: Cv Irdh.
- Effendi, K. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), Pp. 82–90. Doi: 10.55541/Emj.V3i2.127.
- Erlianti, R. And Sudaryanto, Y. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Parigi', *Prima Ekonomika*, 13(2), Pp. 63–75.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E. And Hyun, H. H. (2012) *How To Design And Evaluate Research In Education 8th Editio*, Mcgraw-Hill.
- Hasrianty, Sudirman And Rosnawati (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi', *Jurnal Kalaboratif Sains*, 3(1), Pp. 1–10.
- Hastuti, I. And Suyatno, A. (2024) 'Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo', *Label: Law, Accounting, Business, Economics, And Language*, I(September), Pp. 94–104.

- Indartini, M. And Mutmainah (2024) *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi Dan Regresi Linier Berganda*, Lakeisha.
- Kotler, P. And Keller, K. (2019) *A Framework For Marketing Management, Sustainability* (Switzerland).
- Loo, P. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Rs. Insani Stabat’, *Jurnal Doktor Manajemen (Jdm)*, 3(1), P. 1. Doi: 10.22441/Jdm.V3i1.10140.
- Martha, T., Indriyani, A. And Khojin, N. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Cibeureum’, *Neraca*, 1192, Pp. 304–317.
- Maulidiah, E. P., Survival, S. And Budiantono, B. (2023) ‘Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan’, *Jurnal Economina*, 2(3), Pp. 727–737. Doi: 10.55681/Economina.V2i3.375.
- Meithiana, I. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2019) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat’, (2), Pp. 5–10.
- Mubarok, A. And Kurriwati, N. (2021) ‘Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banki-Ng Bank Tabungan Negara Bangkalan’, *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (Jkim)*, 1(1), Pp. 91–97. Doi: 10.21107/Jkim.V1i1.11336.
- Netriadi, L., Salfadri And Firdaus, T. R. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan’, *Pengembangan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), Pp. 91–106.
- Novaliana, I. Et Al. (2023) *The Effect Of Quality Of Services And Facilities On Patient Satisfaction During The Covid-19 Pandemic At Puskesmas Berbek Nganjuk Regency, Proceedings Of The 1st International Conference Of Management And Business (Icomb 2022)*. Atlantis Press International Bv. Doi: 10.2991/978-94-6463-160-9_18.
- Oktaviani, P. Et Al. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Citapen Kabupaten Bogor’, *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1), Pp. 37–47.
- Prihatma, G. T. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di Pt Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung’,

- Jurnal Manajemen*, 10(1), Pp. 15–36. Doi: 10.30656/Jm.V10i1.1511.
- Puskesmas Mulyoharjo Pematang (2024) *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Mulyoharjo Semester 1 Tahun 2024*.
- Ramli, W., Zhohara, V. T. And Khairana, F. R. (2024) ‘Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Pendekatan Kuantitatif’, *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(April), Pp. 1310–1318.
- Rande, S. Et Al. (2023) ‘The Quality Of Health Services And Hospital Facilities To The Satisfaction Of The Community In The Hospital’, *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(S1), Pp. 375–380. Doi: 10.30604/Jika.V8is1.2315.
- Riana, A. And Et Al (2021) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*. Doi: 10.24893/Jkma.V2i2.31.
- Sarmigi, E. And Parasmala, E. (2021) ‘Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Bukit Khayangan Kota Sungai Penuh’, *Al-Dzahab*, 2(2), Pp. 93–105. Doi: 10.32939/Dhb.V2i2.946.
- Sugiyono, D. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sulistyarini, D. Et Al. (2024) ‘Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Antara Puskesmas Terakreditasi Dan Puskesmas Tidak Terakreditasi Di Kabupaten Berau’, *Jurnal Keperawatan Wiyata*, 5(1), Pp. 30–39. Doi: 10.35728/Jkw.V5i1.1360.
- Suyono, N. A. And Agustin, R. M. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pengunjung Puskesmas Selomerto I, Kabupaten Wonosobo’, *Magna: Journal Of Economics ...*, 2(2004), Pp. 41–52. Doi: 10.32699/Magna.V2i2.5403.
- Tarigan, R. F. And Saragih, N. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Fakultas Ekonomi , Universitas Katolik Santo Thomas Medan Jl . Setia Budi No 479 F , 20132 , Indonesia E Mail : Nawary_Saragih@Ust.Ac.Id * Pengaruh Kualitas’, *Kukima : Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 1(1), Pp. 56–67.
- Tarjo (2020) ‘The Effect Of Service Quality And Facilities On Patient Satisfaction (Study At The Tanah Sepenggal Health Center In Bungo District)’, *International Journal Of Human Resource Studies*, 10(3), P. 190. Doi: 10.5296/Ijhrs.V10i3.15744.
- Telaumbanua, B., Aslami, N. And Daulay, A. N. (2024) ‘Analysis Of The Effect Of Service Quality And Health Facilities Patient Satisfaction At Bethesda Hospital Gunungsitoli City’, *Dinasti Internasional Journal Of Education*

Management And Social Science (Dijemss), 5(4), Pp. 435–442.

Utari, P. S. And Firmansyah, I. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi Kasus Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran’, *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), Pp. 60–77.

Wardani, I. W. *Et Al.* (2025) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Limo Kota Depok’, *Jorapi : Journal Of Research And Publication Innovation*, 3(1), Pp. 1436–1448.

