



## Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulorejo Kecamatan Ngoro

Lailatus Sa'adah\*

Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Ita Rahmawati

Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Anis Laily Musyarofah Arromlaty

Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Alamat: ambakberas Jl. Garuda No.9, Tambak Rejo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur

\*Korespondensi penulis: [lailatus@unwaha.ac.id](mailto:lailatus@unwaha.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of service quality at Puskesmas Pulorejo, Ngoro District on patient satisfaction. Variables that affect patient satisfaction at Puskesmas Pulorejo, Ngoro sub-district are room facilities, doctor services, nurse / officer services. This study uses associative quantitative research methods. Data collection techniques in this study using questionnaires, observation and documentation. This data was obtained by distributing questionnaires directly to patients visiting the Pulorejo puskesmas in Ngoro sub-district. The population in this study were patients who sought treatment at the Pulorejo Health Center, Ngoro sub-district, sampling using purposive sampling. The analytical test tool in this study used SPSS with the analysis method of classical assumption test, multiple linear regression, hypothesis testing, and R2 determination coefficient test. In this study, it was stated that there was a positive and significant effect on patient satisfaction at the Pulorejo Health Center, the doctor's service variable had an effect on patient satisfaction, the nurse / officer service had a persial effect on patient satisfaction at the Pulorejo health center, and the variable room facilities, doctor services, and nurse / officer services had a positive and significant effect on patient satisfaction.*

**Keywords:** Room Facilities, Doctor Services, Nurse / Officer Services

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa di Puskesmas Pulorejo, Kecamatan Ngoro terhadap kepuasan pasien. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien pada puskesmas Pulorejo kecamatan Ngoro adalah fasilitas ruang, layanan dokter, layanan perawat/petugas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pasien yang berkunjung di puskesmas Pulorejo kecamatan Ngoro. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Pulorejo kecamatan Ngoro, pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Alat Uji analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS dengan metode analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis, dan Uji Koefisien Determinasi R2. Pada penelitian ini, dinyatakan bahwa ada pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pulorejo, variabel layanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien, layanan perawat/petugas berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien di puskesmas Pulorejo, dan variabel fasilitas ruang, layanan dokter, dan layanan perawat/petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Fasilitas Ruang, Layanan Dokter, Layanan Perawat/Petugas

## **1. LATAR BELAKANG**

Puskesmas adalah ujung tombaknya pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat maka dari itu keberadaan Puskesmas tersebar ke semua wilayah di setiap kelurahan, kecamatan maupun kabupaten. Sebagai sarana peningkatan kesehatan masyarakat, Puskesmas memiliki peran penting dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat dan pemerintah kepada Puskesmas merupakan kehormatan sekaligus tanggung jawab besar yang harus dijalankan dengan penuh keseriusan dan ketulusan. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang medis, Puskesmas harus terus berusaha meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Tujuan utama dari program usaha pelayanan kesehatan tidak hanya untuk penyembuhan, namun cenderung lebih meningkatkan kemampuan mental dan fisik sosial masyarakat sehingga kesehatan masyarakat lebih meningkat, dan sarana yang diharapkan dapat melakukan fungsi ini secara benar salah satunya yaitu Puskesmas (Khusnawati 2011). Puskesmas diterima sebagai unit pelayanan kesehatan memberikan pelayanan medis terpadu, komprehensif dan preventif mudah diakses, diarea kerja kabupaten atau bagian dari kabupaten di kotamadya atau kabupaten (Notoatmodjo, 2007). Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Lumbantu, 2022). Dalam keputusan lampiran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas merupakan bagian pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota manajemen organisasi layanan medis kelas satu komprehensif, terpadu dan berkelanjutan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Untuk menjadi ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, Puskesmas memerlukan perhatian khusus terkait kualitas pelayanan, baik dari segi profesionalisme staf maupun fasilitas medis yang disediakan. Pelayanan yang berkualitas di Puskesmas, termasuk penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), sangat penting untuk memberikan pengalaman yang positif dan nyaman bagi pasien. Pelayanan prima adalah suatu keharusan masyarakat berjalan seiring dengan pertumbuhan kebutuhan dan kesadaran dalam hidup bernegara dan masyarakat sebagai pengaruh tentang perkembangan teknologi informasi. Pelayanan medis yang disediakan oleh Puskesmas diharapkan dapat memberikan penilaian positif dari pasien.

Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan pasien (Perwita et al., 2020). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan, pasien akan merasa tidak puas, yang dapat berdampak pada menurunnya minat mereka untuk berobat di Puskesmas dan timbulnya gambaran negatif tentang Puskesmas. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Yuniansih et al., 2020) bahwa kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien menunjukkan persentase sebesar 35,30%. (Novitasari, 2022) mengatakan bahwa masih banyak rumah sakit yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang tidak mau berobat kembali di rumah sakit tersebut.

Puskesmas Pulorejo, Kecamatan Ngoro adalah contoh konkret dari upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat setempat. Pengembangan kualitas pelayanan di Puskesmas Pulorejo tidak hanya dilihat dari perspektif internal Puskesmas, tetapi juga dari perspektif pasien. Puskesmas Pulorejo harus memahami harapan dan kebutuhan pasien untuk meningkatkan kepuasan dan membangun kesetiaan pasien. Dengan kualitas pelayanan yang terus meningkat, diharapkan kepuasan dan kesetiaan pasien terhadap Puskesmas Pulorejo juga akan meningkat.

Berdasarkan konteks permasalahan diatas, yang menjadi rumusan masalah penelitian yaitu: 1) Apakah fasilitas ruang berpengaruh terhadap kepuasan pasien? 2) Apakah layanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien? 3) Apakah layanan perawat/petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien? 4) Apakah fasilitas ruang, layanan dokter, layanan perawat/petugas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah kondisi kegiatan yang berhubungan dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal (Rina, 2021). Menurut (Nakka Gasong et al., 2022) ada beberapa indikator pada kualitas pelayanan, yaitu; Bukti fisik (*tangibles*),

Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsive*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada pasien untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi (Pramudhita et al., 2018). Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (Indrianingruma & Puspitasarib, 2021). Fasilitas adalah tempat atau sarana yang menyediakan layanan tertentu, dalam konteks kesehatan, fasilitas kesehatan (faskes) adalah lokasi yang menawarkan pelayanan kesehatan, mulai dari klinik kecil hingga rumah sakit besar (Hidayati & Mutiah, 2022). Indikator fasilitas menurut (Sabarguna, 2005:75), yaitu; Bangunan, Peralatan Daya, Komunikasi, Keamanan.

### **Layanan Dokter**

Dalam hal ini dokter mempunyai hak dan tanggungjawab, hubungannya dengan pasien untuk melakukan praktek kedokteran. Hak dan tanggungjawabnya diatur dalam Undang-Undang Pasal 51 UU No. 29 Tahun 2009 tentang Kedokteran menjelaskan bahwa dokter mempunyai beberapa tugas. , berikut adalah kewajibannya; (1) Pemberian pelayanan kesehatan sesuai standar profesional, prosedur operasi standar kebutuhan medis pasien. (2) Merujuk pasien ke dokter lain yang memiliki keterampilan yang lebih baik, jika tidak bisa melakukan suatu pemeriksaan atau pengobatan. (3) Merahasiakan semuanya yang diketahui tentang pasien bahkan sampai pasien tersebut telah tiada. (4) Memberikan bantuan darurat berdasarkan perikemanusiaan, kecuali percaya pada orang lain yang bertugas dan mampu untuk melakukannya. (5) Memperluas pengetahuan, mengikuti perkembangan ilmu kedokteran. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan, jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan dokter adalah sistem kesehatan yang mencakup pemeriksaan, diagnosis, dan pengobatan pasien (Oktavia et al., 2023).

### **Layanan Perawat atau Petugas**

Perawat merupakan setiap orang yang berperan merawat atau memelihara, menunjang dan melindungi seseorang karena sakit, cedera, atau pasien lanjut usia. Layanan perawat mencakup berbagai bentuk perawatan kesehatan yang diberikan oleh perawat profesional kepada pasien, baik di rumah sakit maupun di rumah, serta

mengelola perawatan, termasuk memantau kondisi kesehatan, memberikan obat, dan melakukan terapi fisik (Andriyatin & Wimbagya, 2023).

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pasien ditentukan sebagai tanggapan pelanggan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan yang sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah digunakan. Kepuasan konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pelanggan adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya (Layli, 2022). Pada bidang kesehatan, kepuasan pelanggan merupakan suatu kepuasan pasien sebagai pihak yang mendapatkan atau memerlukan pelayanan kesehatan.

### **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah pernyataan awal atau asumsi yang kebenarannya belum ditemukan (Sa'adah, 2021). Pada penelitian ini didasarkan pada asumsi berikut:

H<sub>1</sub>: Ho : Tidak terdapat pengaruh pada fasilitas ruang terhadap peningkatan kepuasan pasien

Ha : Terdapat pengaruh pada fasilitas ruang terhadap peningkatan kepuasan pasien

H<sub>2</sub>: Ho : Tidak terdapat pengaruh pada layanan dokter terhadap peningkatan kepuasan pasien

Ha : Terdapat pengaruh pada layanan dokter terhadap peningkatan kepuasan pasien

H<sub>3</sub>: Ho: Tidak terdapat pengaruh pada layanan perawat/petugas terhadap peningkatan kepuasan pasien

Ha : Terdapat pengaruh pada layanan perawat/petugas terhadap peningkatan kepuasan pasien

H<sub>4</sub>: Ho : Tidak terdapat pengaruh pada hubungan fasilitas ruang, layanan dokter dan layanan perawat/petugas terhadap peningkatan kepuasan pasien

Ha : Terdapat pengaruh pada hubungan fasilitas ruang, layanan dokter dan layanan perawat/petugas terhadap peningkatan kepuasan pasien

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif, penelitian yang menghasilkan pengetahuan yang diperoleh melalui metode pengukuran (Sa'adah, 2023). Pada penelitian ini yaitu untuk mengukur pengaruh kualitas *pelayanan pasien* terhadap kepuasan pasien puskesmas Pulorejo. Sampel diambil dengan menggunakan purposive sampling, jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow dengan jumlah sampel 100 responden, dimana yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Pulorejo. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS dengan metode analisis uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis, dan Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>. Variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, setiap variabel yang mempengaruhi variabel lain, yang variabilitasnya diasumsikan oleh sebab-sebab yang berada di luar model (Savitri et al., 2021). Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien, setiap variabel yang mendapat pengaruh dari variabel lain, disebut juga sebagai variabel bebas dalam hubungannya dengan variabel yang lain (Sudaryono, 2011).

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Kuesioner (angket) Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati keadaan di puskesmas secara langsung (observasi) serta menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para pasien yang berobat di Puskesmas Pulorejo.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penganalisaan dengan bantuan program SPSS 26.0, maka didapatkan output sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.715	2.810		.966	.336

TOTALX1	.498	.096	.468	5.202	.000
TOTALX2	.116	.115	.122	1.005	.317
TOTALX3	.308	.109	.302	2.830	.006

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Data SPSS 26.0, 2023

Dari hasil perhitungan dan persamaan analisis statistik koefisien regresi berganda diatas dapat diartikan:

1. Nilai Konstanta  $\alpha$  sebesar 2.715 menunjukkan bahwa jika semua nilai variabel bebas = 0 (nol) maka nilai variabel Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulorejo adalah sebesar 2.715 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
2. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas Ruang sebesar 0.498 dapat dinyatakan bahwa jika fasilitas ruang semakin baik dan dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan akan mengalami peningkatan.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel layanan dokter menunjukkan nilai sebesar 0.116 berarti terdapat pengaruh positif.
4. Nilai koefisien regresi pada variabel layanan dokter menunjukkan nilai sebesar 0.308 berarti terdapat pengaruh positif.

### **Uji Parsial T**

Uji T ini dilakukan dengan taraf signifikansi sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung fasilitas ruang sebesar 5.202 lebih besar dari pada t tabel (1.985). artinya, jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5.202 > 1.985$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel fasilitas ruang terhadap kepuasan pasien. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh (Surasdiman et al., 2019) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 2) Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih dari t tabel ( $1.005 > 1.985$ ) maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial tidak signifikan antara variabel layanan dokter terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan (Nasababan et al., 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- 3) Hasil uji T nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $2.830 > 1.985$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel layanan perawat/petugas terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian

yang dilakukan oleh (Yuniansih et al., 2020) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan petugas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### Uji F (Simultan)

Tabel 2. Hasil Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1362.162	3	454.054	60.083	.000 <sup>b</sup>
	Residual	725.478	96	7.557		
	Total	2087.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas, Fasilitas Ruang, Pelayanan Dokter

Sumber: Data SPSS 26.0, 2023

Dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS diatas menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  60.083  $F_{tabel}$  2.31. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai signifikansi tersebut  $0,00 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa Fasilitas Ruang, Layanan Dokter, dan Layanan Perawat/Petugas di puskesmas Pulorejo dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Yendra et al., 2021) bahwa fasilitas dan layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.652	.642	2.749

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

b. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Data SPSS 26.0, 2023

Berdasarkan tabel diatas nilai R square sebesar 0,642. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas ruang, layanan dokter dan layanan perawat/petugas sebesar 64,2% dan 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa sangat banyak yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelian dan pembahasan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pulorejo Kecamatan Ngoro , dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian variabel fasilitas ruang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pulorejo.
2. Pada variabel layanan dokter menunjukkan hasil penelitian yang baik apabila dilihat dari skor penilaian responden secara keseluruhan. Secara hipotesis variabel layanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perawat/petugas ada pengaruh secara persial terhadap kepuasan pasien di puskesmas pulorejo.
4. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (Uji F) dapat diketahui bahwa variabel fasilitas ruang, layanan dokter, dan layanan perawat/petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **Saran**

Pihak puskesmas hendaknya meningkatkan kelengkapan fasilitas serta meningkatkan kualitas layanan dokter beserta petugasnya untuk memberikan rasa nyaman terhadap pasien pada saat melakukan kunjungan. Agar semua pasien memiliki loyalitas dan tidak beralih untuk berkunjung ke Puskesmas lain yang dirasa lebih lengkap dan baik.

Penelitian ini hendaknya dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan dengan analisis data yang berbeda serta dapat membenatu Puskesmas agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Hidayati, R., & Mutiah, N. (2022). Penerapan Metode Haversine Formula Pada Pencarian Lokasi Fasilitas Kesehatan Terdekat. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(1), 278. <https://doi.org/10.30865/Mib.V6i1.3445>
- Irawati Indrianingruma, & Indah Puspitasarib. (2021). Evaluasi Proses Sistem Rujukan

- Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Kabupaten Jepara. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 78–80.
- Layli, R. (2022). Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(9), 12746–12752. <https://doi.org/10.56338/Mppki.V6i9.3720>
- Lumbantu, A. M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 5, 157–167.
- Nakka Gasong, D., Christovel Dese, D., & Kaluasa, F. (2022). Analisis Mutu Layanan Perawat Pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1), 193–1999.
- Nasababan, M. C., Listiawaty, R., & Novi, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service And Patient Satisfaction: How The Role Of Service Excellent And Service Quality? *Journal Of Information Systems And Management*, 01(01), 29–36. <https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/255>
- Oktavia, F., Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsd) Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, Dan Sosial (Publicio)*, 5(2), 113–122.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27. <https://doi.org/10.19184/ikesma.V16i1.16925>
- Pramudhita, A. N., Muhsyi, A., & Astiningrum, M. (2018). Sistem Pelayanan Kesehatan Terpadu Berbasis Iot Pada Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Edutic : Pendidikan Dan Informatika*, 5(1), 8–16. <https://journal.trunojoyo.ac.id/edutic/article/view/4381>
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 20–29.
- Sa'adah, L. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Lailatus (Ed.)). LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sa'adah, L. (2023). *Analisis Kualitatif Dan Kuantitatif*. Mitra Ilmu.
- Savitri, C., Faddila, I., Iswari, H. R., Anam, C., Syah, S., Mulyani, S. R., Sihombing, P. R., Kismawadi, E. R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Astuti, Y., Adinugroho, W. C., Imanuddin, R., Kristia, Nuraini, A., & Siregar, M. . Irtana. (2021). Statistik Multivariat Dalam Riset. In *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang* (Vol. 3). [https://www.researchgate.net/profile/Wahyu-Adinugroho/publication/358087928\\_STATISTIK\\_MULTIVARIAT\\_DALAM\\_RISET/links/61ef5d9b5779d35951d15cf1/STATISTIK-MULTIVARIAT-DALAM-RISET.pdf#page=76](https://www.researchgate.net/profile/Wahyu-Adinugroho/publication/358087928_STATISTIK_MULTIVARIAT_DALAM_RISET/links/61ef5d9b5779d35951d15cf1/STATISTIK-MULTIVARIAT-DALAM-RISET.pdf#page=76)
- Sudaryono. (2011). Aplikasi Analisis (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel Dalam Penelitian. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, Vol. 17, N, 391–403.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (13th Ed.). Alfabeta.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,

- Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal Of Management*, 2(1), 1–16. <https://Journal.Stieamkop.Ac.Id/Index.Php/Yume/Article/View/360>
- Yendra, Y., Salfadri, & Yulistia. (2021). Analisa Pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Indonesia Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, 53(9), 34–44. [Www.Journal.Uta45jakarta.Ac.Id](http://www.Journal.Uta45jakarta.Ac.Id)
- Yuli Astuti Andriyatin, W., & Ana Trisnawati Wimbagya. (2023). Hubungan Karakter Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap. *Nursing Science Journal (NSJ)*, 3(2), 155–162. <https://doi.org/10.53510/Nsj.V3i2.159>
- Yuniansih, I., Nelfianti, F., & Irmawati, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Garuda Pekanbaru. *Jurnal Masbika*, 5(1), 69–79. <http://repository.Uir.Ac.Id/Id/Eprint/11165>