

## Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo

Aris sri lestari<sup>1</sup>, Indra Hastuti<sup>2</sup>, Agus Suyatno<sup>3</sup>

Universitas Duta bangsa Surakarta, [arissrilestari82@gmail.com](mailto:arissrilestari82@gmail.com)

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Article History</b></p>	<p><i>This study aims to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at the Nguter Community Health Center, Sukoharjo Regency using partial and simultaneous tests. This type of research is quantitative research. This research used a sample of 99 respondents. The data analysis method uses multiple linear regression and hypothesis testing is carried out using the t test and F test. Based on the results of the research that has been carried out, it can be seen that partially the quality of services and facilities has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Sukoharjo District Public Health Center. By comparing the F-count with the F-table, the F test data analysis shows <math>F_{count}(68.666) &gt; F_{table}(2.36).1</math>, meaning that <math>H_0</math> is rejected and <math>H_3</math> is accepted, so the research hypothesis proposed in this study is proven that the quality of services and facilities simultaneously influence positive and significant on patient satisfaction at the Sukoharjo Regency Nguter Community Health Center. The contribution of the quality of service and facilities to patient satisfaction was 58.9%, and the remaining 41.1% was influenced by other variables not explained in this study.</i></p>
<p><b>Keywords</b> Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction</p>	

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Kata Kunci</b> Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo secara uji parsial dan simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas nguter kabupaten sukoharjo. Dengan membandingkan F-hitung dengan F-tabel analisis data uji F menunjukkan <math>F_{hitung}(68.666) &gt; F_{tabel}(2.36).1</math>, artinya <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_3</math> diterima, sehingga hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas nguter kabupaten sukoharjo. Besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 58.9%, dan sisanya sebesar 41.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.</p>

### A. Pendahuluan

Puskesmas sebagai organisasi pemerintah dibawah kewenangan pemerintah daerah bertanggung jawab memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat dengan berbasis pada *Total Quality Management (TQM)* yang menggabungkan antara konsep pelayanan pemerintah dengan melihat kebutuhan pasar dalam hal ini masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Nguter. Penerapan TQM yang dilakukan diwujudkan dalam berbagai bentuk program dan kegiatan yang mengacu pada visi dan misi Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo (Dinkes Kab Skh, 2023). Dalam upaya menghadapi persaingan global, terutama terhadap *competitor* layanan sejenis, Puskesmas Nguter berusaha memenangkan persaingan dengan cara menjaga mutu layanan, SDM, sarana prasarana, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Bisnis yang dijalankan oleh Puskesmas merupakan bisnis kepercayaan (*Trusty Business / Value Business*) yang berarti bahwa berkembang tidaknya organisasi ini tergantung pada besarnya kepercayaan pelanggan/ pengguna jasa pelayanan Puskesmas (Dinkes, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan dalam keberhasilan usaha atau bisnis. Sedangkan Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat (Dinkes, 2023). Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan medis mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kurang puas dan menimbulkan kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Untuk itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dan memuaskan pihak yang dilayani. (Yusanto dan Karebert, 2006: 107). Disamping kualitas pelayanan, fasilitas puskesmas juga akan menentukan kepuasan pasien. Fasilitas merupakan sumberdaya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2012). Fasilitas yang disediakan di puskesmas sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran dalam aktivitas pasien dalam menerima jasa yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan pasien yang berkujung dipuskesmas menyatakan keluhan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima pasien kurang memenuhi harapan. Hal ini dapat dilihat dari keluhan pasien tentang keterlambatan pegawai dalam pelayanan, proses pelayanan yang lama, ruang tunggu pasien yang panas, antrian di poli fisioterapi yang lama dan petugas yang kurang ramah terhadap pasien. Puskesmas berkewajiban untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya dan menjaga kepercayaan serta kepuasan pasien dan masyarakat yang berkunjung, guna meminimalisir terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan data survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Nguter Kab Sukoharjo pada tahun 2022 dan tahun 2023 masih terdapat ketidakpuasan masyarakat yang dimana pelayanan belum sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Tabel 1.1**

**Hasil Survey IKM per Unsur Pelayanan Puskesmas Nguter Tahun 2022 dan 2023**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM		
		2022	2023	Kinerja
U1	Persyaratan	3,149	3,149	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,171	3,171	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,387	3,008	Baik
U4	Biaya/tarif	3,197	3,387	Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,221	3,197	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,232	3,221	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,269	3,269	Baik
U8	Keadaan sarana & prasarana	3,139	3,139	Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,584	3,584	Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,205</b>	<b>3,223</b>	<b>Baik</b>
	<b>Nilai IKM</b>	<b>82,56</b>	<b>83,84</b>	<b>Baik</b>

**Sumber : Puskesmas Nguter Tahun 2023**

Dari hasil survey diatas dapat disimpulkan Secara umum masyarakat merasa puas atas kinerja pelayanan pada Puskesmas Nguter Kab Sukoharjo ada peningkatan di Tahun 2023 Tingkat kepuasan masyarakat berada pada tingkat 83,46 dengan nilai mutu pelayanan “B” kategori kinerja pelayanan “Baik”. Dari seluruh unsur pelayanan ada beberapa unsur pelayanan yang masih berada di bawah rata-rata kinerja unsur pelayanan (NRR: 3,223) dan perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana dan keadaan sarana & prasarana di puskesmas nguter.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo ?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo ?

Dari latar belakang permasalahan diatas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter kabupaten Sukoharjo.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk (Tjiptono, 2011) . Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Kotler dan Armstrong, 2012:681). Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Terdapat beberapa indikator pelayanan yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) yaitu :

- 1) Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

### **2. Fasilitas**

Fasilitas adalah aset aktual yang harus ada sebelum bantuan ditawarkan kepada klien (Tjiptono dan Chandra, 2012). Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, peralatan klinis, kenyamanan dan kerapian ruang istirahat dan ruang perawatan dan tempat parkir harus dijaga dan diperhatikan fasilitas semua itu memudahkan klien untuk bekerja sama di area bantuan , jadi semua fasilitas saat ini, khususnya keadaan fasilitas, puncak dari rencana dalam dan luar, dan kerapian

fasilitas harus dipikirkan, terutama yang secara tegas dikaitkan dengan apa yang dirasakan atau didapat klien secara langsung. Dalam menjalankan suatu organisasi, fasilitas diharapkan dapat membantu jalannya segala sesuatu yang setara, atau latihan-latihan yang akan dilakukan dan terlebih lagi yang memudahkan pelanggan untuk menggunakan administrasi organisasi tersebut, maka pada saat itu setiap fasilitas yang ada khususnya kondisi, kelengkapan, dan kerapian fasilitas harus diperhatikan. Fasilitas yang ada akan menjadi alasan penilaian klien setelah menggunakan bantuan tersebut. Kebijakan yang didapat dari asosiasi klien dengan fasilitas mempengaruhi kualitas administrasi menurut klien (Tjiptono dan Chandra, 2012).

Ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa menurut Tjiptono (2006), yaitu:

- 1) Pertimbangan atau perencanaan parsial merupakan aspek – aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain – lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- 2) Perancang ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain – lain seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain dayaampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.
- 3) Perlengkapan atau perabotan, perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang – barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.
- 4) Tata cahaya, yang perlu diperhatikan adalah warna jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
- 5) Warna, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior jasa perlu dilakukan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
- 6) Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis, aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, warna, pencahayaan dan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan.

Meningkatkan fasilitas serta infrastruktur Puskesmas pun penting dilaksanakan demi mencegah munculnya gangguan saat penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas (Saputra, 2018:73). Oleh karena itu, Fasilitas harus hadir sebelum Layanan ditawarkan dalam rangka mendukung aktivitas saat pelayanan berlangsung yang hendak memberikan kepuasan kepada pasien (Miftakhul Jannah, 2019:3), Jika fasilitas Layanan tersedia dengan baik, layak serta Layanan yang optimal diberikan Puskesmas, pasien akan beranggapan dilayani secara bagus, maka tercapailah kepuasan pasien (Mulyono, 2019:243). Indikator fasilitas menurut tjiptono, (2014) :

- 1) Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas
- 2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
- 3) Kelengkapan alat yang digunakan

### **3. Kepuasan Konsumen**

Kepuasan adalah respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang di konsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan (Ningsih & Segoro, 2014). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2005), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan menurut Philip

Kotler dan Kevin Lane Keller (2012) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan :

- 1) Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.
- 3) Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- 5) Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator (Tjiptono, 2009) yakni:

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan reviana safitri (2024) kualitas pelayanan sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, ia menyatakan dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya nilai kepuasan pasien akan mengalami kenaikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Putu Sri Utari dan Irman Firmansyah (2021) dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi.

Berdasarkan hasil kajian teori dan penelitian terdahulu diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

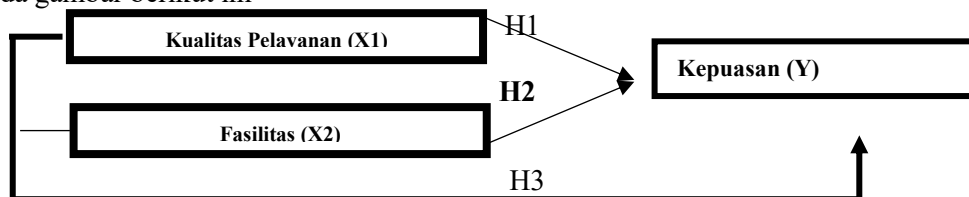
H<sub>1</sub> : Diduga kualitas pelayanan diyakini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo.

H<sub>2</sub> : Diduga fasilitas diyakini berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo

H<sub>3</sub> : Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas diyakini berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo.

#### C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan (Ali Samiun, 2015). Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti, yaitu menjelaskan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini pada hakekatnya didasari oleh pemikiran bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan dan fasilitas semakin lengkap maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan. Kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

#### D. METODE PENELITIAN

##### 1. Objek penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak bulan April 2024 sampai dengan Juni 2024 Dipuskemas Nguter Kab. Sukoharjo pada saat jam pelayanan. Subyek penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di puskesmas nguter kab sukoharjo, sedangkan obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien Puskesmas nguter kabupaten sukoharjo.

## 2. Sumber dan metode pengumpulan data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu pasien yang datang ke Puskesmas nguter kab sukoharjo, dan data sekunder yang berasal dari buku-buku, jurnal-jurnal dan media elektronik yang berkaitan dengan profil puskesmas, dan penelitian-penelitian terdahulu.

## 3. Metode sampling

Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien yang datang berobat baik pasien laki-laki dan pasien perempuan, data yang diperoleh dari bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Mei 2024 sejumlah 17.303 pasien. Dengan demikian dapat dihitung jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin (dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel atau margin eror sebesar 10%) yang hasilnya adalah sebanyak 99,42. Dalam penelitian ini jumlah sampel hasil perhitungan sebanyak 99,42 dibulatkan menjadi 99 pasien (responden). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah insidental sampling.

## 4. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variable independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), serta variable dependen yang berupa kepuasan pasien (Y). Kualitas Pelayanan adalah kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Kualitas pelayanan akan dikembangkan dalam 7 item pertanyaan dengan indikator berupa tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh Puskesmas untuk mendukung kenyamanan pasien. Fasilitas akan dikembangkan dalam 7 pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator yang berupa kelengkapan, nyaman dan kebersihan ruangan, kondisi fasilitas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan dikembangkan dalam 8 item pertanyaan dengan indikator berupa kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, merekomendasikan dan kualitas layanan. Semua variabel di atas akan diukur dengan menggunakan skala Likert, dengan masing-masing alternatif jawaban akan diberi skor atau nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, 2 untuk jawaban tidak setuju, 3 untuk jawaban netral, 4 untuk jawaban setuju, dan 5 untuk jawaban sangat setuju.

## 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan instrument penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dapat dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel (Purwanto, 2007). Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach Alpha  $> 0,6$ , maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel. Sedangkan Cronbach Alpha  $< 0,6$  maka pernyataan yang digunakan untuk variabel tersebut tidak reliabel (Sujarweni, 2015).

## 6. Uji asumsi klasik

Uji Asumsi klasik dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan dengan uji multikolinier, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak menurut Ghazali (2016). Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati

normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Jika signifikansi kurang dari 5% atau 0.05 data tidak berdistribusi normal, jika signifikansi lebih dari 5% atau 0.05 maka data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya *korelasi* antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi. Jika nilai-nilai koefisien inflasi varians (VIF) >10, maka menunjukkan gejala multikolinearitas dan Jika VIF <10, maka menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji *Heteroskedastisitas* dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Husein Umar 2010:82). salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Jika nilai signifikansi > 0, 05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastitas dan jika nilai signifikansi < 0, 05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastitas.

**7. Metode Analisis Data**

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $r^2$ ). Uji regresi dilakukan untuk membuat persamaan regresi  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ . Kemudian dilakukan uji koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Terakhir uji hipotesis dengan uji t dimana kriterianya adalah jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Selanjutnya juga dilakukan uji F dengan kriteria jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

**E. Hasil Penelitian**

**1. Deskripsi Responden**

Dalam Penelitian ini disebarkan sebanyak 99 kuesioner dan semuanya (100%) dikembalikan oleh responden dan dapat diolah. Dari 99 responden didapatkan responden perempuan sebanyak 49 orang dan laki-laki sebanyak 50 orang. Dari segi umur responden paling banyak berada pada usia 17-25 tahun sebanyak 39 orang. Sedangkan usia 26 - 45 tahun sebanyak 35 orang, dan usia 46 - 65 tahun sebanyak 25 orang. Berdasarkan pendidikan, responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 25 orang, 13 orang SMP, 12 orang sarjana, 9 orang diploma, dan 6 orang dengan pendidikan SD. Pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta sebanyak 26 orang, kemudian pekerjaan wiraswasta 25 orang dan pelajar sebanyak 25 orang, PNS/TNI/POLRI sebanyak 23 orang.

**2. Uji instrumen**

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan teknik kolerasi product moment dengan software SPSS 26 didapatkan hasil bahwa sebanyak 7 item pertanyaan kualitas pelayanan, 7 item pertanyaan fasilitas, dan 8 item pertanyaan kepuasan pasien mempunyai signifikansi lebih dari 0,05 sehingga dengan demikian semua item pertanyaan dinyatakan valid. Untuk uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan mempunyai cronbach alpha sebesar 0,804, fasilitas sebesar 0,823 dan kepuasan pasien sebesar 0,867, sehingga ketiganya dinyatakan reliabel karena mempunyai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Dengan demikian instrumen penelitian dinyatakan valid dan Reliabel untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

**Tabel 1. 2 Uji validitas dan uji reliabilitas**

Variabel	Nama Variabel	Uji validitas	Uji Instrumen
X1	Kualitas Pelayanan	Valid	Reliabel
X2	Fasilitas	Valid	Reliabel
Y	Kepuasan Pasien	Valid	Reliabel

Sumber Data di olah 2024

**3. Uji asumsi klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinier. Berdasarkan uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov memperlihatkan bahwa nilai sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal karena nilai sig (2\_tailed) nya > 0,05. Uji multikolinier dengan SPSS didapatkan nilai VIF sebesar 1,440 dan nilai *tolerance*

sebesar 0,694 sehingga dinyatakan tidak ada multikolinier karena nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1. Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser didapatkan nilai signifikansi variable kualitas pelayanan sebesar 0,131 dan variable fasilitas sebesar 0,757 sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya > 0,05.

**4. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 1.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.501	1.824		6.305	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.429	.072	.468	5.961	.000
	Fasilitas (X2)	.320	.062	.403	5.130	.000

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa regresi linier berganda sebagai berikut:  
 $Y = 0,11.501 + 0,429 + 0,320$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 0,422 memiliki arti, jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas nilainya adalah 0 maka Kepuasan Pasien nilainya 0,422.

- a. Nilai koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan bernilai positif, yaitu 0,429. Ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,429 satuan dengan asumsi variable independen lain nilainya tetap.
- b. Nilai koefisien regresi variable Fasilitas bernilai positif, yaitu 0,320. Ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Fasilitas 1 satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien dengan asumsi variabel lainnya tetap.

**5. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel independen dari koefisien determinasi(R<sup>2</sup>) sebagai berikut:

**Tabel 1.4 Uji Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 <sup>a</sup>	.589	.581	2.027

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Y1

**Sumber : Data dioleh 2024**

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien adalah sebesar 58.9%, dan sisanya 41.1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**6. Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis digunakan untuk menginterpretasikan besarnya korelasi antara variabel-variabel yang independen, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas(X2), dan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien(Y). Uji-t digunakan untuk menelusuri pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen pada tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan nilai t dengan t tabel(Asy'ari et al., 2023).



**Tabel 1.5 Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.501	1.824		6.305	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.429	.072	.468	5.961	.000
	Fasilitas (X2)	.320	.062	.403	5.130	.000

a. Dependent Variable: Y1

Hasil dari Uji t menunjukkan Nilai signifikan yang menunjukkan memiliki pengaruh X1 terhadap Y adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,961 > t$  tabel 1.66088, maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima dan berpengaruh X1 terhadap Y. Pengujian hipotesis kedua H2. Nilai signifikan menunjukkan pengaruh X2 terhadap Y yaitu angka  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $5,130 > 1.66088$ . dapat disimpulkan H1 dan H2 diterima Ho ditolak.

**Tabel 1.6 uji simultan ( F )**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	565.894	2	282.947	68.886	.000 <sup>b</sup>
	Residual	394.319	96	4.107		
	Total	960.213	98			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan analisis tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 68.886 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2.36. dengan nilai sig  $0.000 < 0.05$ . Maka H3 dinyatakan diterima dan berpengaruh signifikan X1, dan X2 terhadap Y secara bersamaan.

## F. Pembahasan

### 1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan (Y)

Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5.961 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66088 artinya  $t_{hitung} (5.961) > t_{tabel} (1.66088)$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. H1 diterima dan Ho ditolak. dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan, kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang penyedia layanan, melainkan dilihat dari persepsi masyarakat penerima layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Tirtania martha) . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung sebesar 7,538 yang lebih besar dari t tabel 1,661 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

### 2. Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil penelitian variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5.130 dan  $t_{tabel}$  1.66088 artinya  $t_{hitung} (5.130) > t_{tabel} (1,66088)$  dan sig  $0.000 < 0.05$  maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Syafri Ronaldi) dimana Fasilitas memiliki t hitung  $(7,683) > t$  tabel  $(1,983)$  dan

nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh  $F_{hitung} (68.886) > F_{tabel} (2.36)$  yang mendukung hipotesis ketiga, bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikansi  $0,000$  lebih kecil dari  $0.05$  (Sig  $< 0,05$ ) maka kesimpulannya adalah signifikan. Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ , maka keputusannya adalah signifikan. Artinya  $H_3$  diterima yang menunjukkan secara bersama-sama (simultan) seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Untuk nilai F hitung dalam persamaan ini sebesar  $68.886$  adapun untuk nilai F tabel untuk jumlah data sebanyak  $99$ , dengan jumlah variabel bebas sebanyak  $2$  dan variabel terikat sebanyak  $1$  dan taraf signifikansi  $5\%$  maka diperoleh nilai F tabel sebesar  $2,36$  maka F hitung  $68.886$  lebih besar dari F tabel  $2,36$  sehingga keputusan  $H_3$  diterima, yang artinya seluruh variabel bebas yang terdiri dari variabel Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan pasien.

## G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas nguter kabupaten sukoharjo dibuktikan dengan analisis data t hitung  $5.961 > t$  tabel  $1.66088$  dan sig  $0.000 < 0.05$ .
2. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas nguter kabupaten sukoharjo dibuktikan dengan analisis data t hitung  $5.130 > t$  tabel  $1.66088$  dan sig  $0.000 < 0.05$ .
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas nguter kabupaten sukoharjo karena  $F_{hitung} 68.866 > f$  tabel  $2.36$  dan sig  $0.000 < 0.05$ .

## H. Penutup

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena rahmat, taufik serta hidayah-NYA penelitian dapat terselesaikan. Dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis sadar bahwa apa yang telah dipaparkan dalam artikel ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi penulisan bahasa maupun isi yang terkandung. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga penelitian bermanfaat bagi penulis dan umumnya bagi pembaca, Aamiin.

## I. Referensi

- Anggoro, M. Toha. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2007.
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Bugin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Data yang diperoleh dari *Puskesmas Nguter Kec. Nguter, Kab. Sukoharjo*, 01 Mei 2024.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Manggala, Hutomo. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Shaburi Kelapa Gading)*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 19, Nomor 1, 2022, Hal. 39-53.
- Firmansyah, Putu. 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*). Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 2 No.2 (Agustus 2021) E-Issn 2798-1851
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Najib, Khoiri dkk. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta*. Jurnal MANISE “Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi” Volume : 1 | Nomor 1 | 2022.
- Priyanto, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: PT Buku Kita, 2008.
- Priyanto, dwiSPSS 22: *Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Rangkuti, Ahmad Nizar. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK Dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Cipta Pustaka Media, 2015.
- Setiawan dan Kursini, Dwi Endah. *Ekometrika*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010.
- Silitonga, Pasar Maulim. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Medan: FMIPA UNIMED, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukirno, Sadono. *Teori Pengantar Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Tim Mutu Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo. *Laporan IKM Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo Tahun 2023*. Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, 2023.
- Tim Mutu Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo. *Manual Mutu Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo Tahun 2023*. Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, 2023.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019.
- Departemen keshatan RI 2011. *Profil Kesehatan Indonesia 2010*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Anang, Fika.2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman*. Prima Ekonomi-Vol.11 YKP Yogyakarta. Hal 83
- Utari putu. 2021. *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit bhayangkari stukpa sukabumi*. Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 2 No 2. STIE Pasim Sukabumi. Hal 67
- Martha Titania , Indriyani Azizah & Khoijin Khojin. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskemas Cibeureum*. Seroja husada Jurnal keshatan masyarakat. Universitas Muhadi Setiabudi.
- Syafri Ronaldi Salfadri & Rizka Hadya . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman*. Universitas Ekasakti Padang. Jurnal Matua, Vol. 4 , No. 1 , Maret 2022, Hal : 29-38.