



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4109>

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN
DI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**

^KFitri Suci Rahmadani¹, Haeruddin², Septiyanti³

^{1,2} Peminatan AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

³ Peminatan Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi^(K): ftrisucirhmdni27@gmail.com

ftrisucirhmdni27@gmail.com¹, haeruddin.eman@umi.ac.id², septiyanti.septiyanti@umi.ac.id³

ABSTRAK

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya ialah dengan meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022. Jenis penelitian ini menggunakan metode analitik pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa pada bulan Oktober tahun 2021 yaitu sebesar 179 orang. Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 64 pasien. Analisis data menggunakan uji statistik logistik berganda untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan air bersih terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan dengan nilai $p=0,001$, SDM/tenaga kesehatan terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan dengan nilai $p=0,000$, dan ketersediaan alat medis terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan dengan nilai $p=0,003$. Diharapkan untuk pihak Rumah Sakit agar lebih memperhatikan mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pihak pasien atau pengunjung guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan citra yang baik bagi pihak rumah sakit.

Kata kunci : Rumah Sakit, Kualitas Layanan, Pasien Rawat Jalan

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Phone :

+62 853 9504 1141

Article history :

Received : 15 November 2022

Received in revised form : 23 November 2022

Accepted : 17 Februari 2023

Available online : 28 Februari 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

One of the efforts that can be made to achieve the highest level of public health is to improve health service facilities. The existence of health service facilities affects the health status of the people of a country. Service quality is the expected level of excellence and control over that level of excellence to meet the level of customer needs. This study aims to determine the factors associated with the quality of services at the Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency in 2022. This type of research uses an analytical method with a quantitative approach with a cross sectional design. The population in this study were outpatients at Syekh Yusuf District Hospital. Gowa in October 2021 amounted to 179 people. The sampling technique in this study used the accidental sampling method with a sample of 64 patients. Data analysis used multiple logistic statistical tests to see the relationship between the independent variable and the dependent variable. The results of this study indicate that the availability of clean water has a positive and significant relationship with service quality with p value= 0.001, human resources/health workers have a positive and significant relationship with service quality with p value= 0.000, and availability medical devices there is a positive and significant relationship with service quality with a value of $p = 0.003$. It is hoped that the hospital will pay more attention to how the quality of service provided by the patient or visitor is to improve the quality of service and provide a good image for the hospital.

Keywords: Hospital, Quality of Service, Outpatients

PENDAHULUAN

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya ialah dengan meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat.¹ Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi layanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (*The Right Of Self determination*). TROS (*The Right Of Self determination*) adalah hak untuk menentukan nasib sendiri.²

Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa.³ Pada saat ini rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Untuk itu, rumah sakit harus dikelola secara efisien untuk meningkatkan mutu dengan cakupan pelayanan sesuai dengan prinsip pelayanan kesehatan.⁴ Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Dalam hal ini mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.⁵

Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan melakukan perbandingan apa yang mereka terima dengan bentuk pelayanan yang dirasakan, jika bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien maka kualitas layanannya baik. Kualitas layanan di rumah sakit tidak sesuai dengan harapan

masyarakat. Terdapat keluhan masyarakat menyangkut kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa yang masih kurang memuaskan. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah menggunakan metode analitik pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* dengan pengukuran variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) yang dilakukan pada waktu yang sama, bertujuan untuk menjelaskan bagaimana hubungan dari variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa pada bulan Juni sampai dengan Juli 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa pada bulan Oktober tahun 2021 yaitu sebesar 179 orang. Sampel yang dapat diambil dari populasi adalah sebanyak 64 pasien. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau penjelasan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner.

HASIL

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Data Demografi di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022

Data Demografi	n	%
Umur		
<30	32	50
30-40	17	26,6
>40	15	23,4
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	31	48,4
Perempuan	33	51,6
Pendidikan		
SD	11	17,2
SLTP	3	4,7
SLTA	35	54,7
Akademi/Diploma	3	4,7
S1/S2	9	14,1
Tidak Sekolah	3	4,7

Berdasarkan tabel 1 mengenai data demografi berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Dapat dilihat bahwa kelompok umur responden terbanyak berada pada umur <30 tahun yaitu sebanyak 32 orang (50%), jenis kelamin responden terbanyak pada perempuan yaitu sebanyak 33 orang (51,6%), dan tingkat pendidikan responden terbanyak yaitu SLTA sebanyak 35 orang (54,7%).

B. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Air Bersih di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022

Ketersediaan Air Bersih	n	%
Tersedia	42	65,6
Tidak Tersedia	22	34,4
Total	64	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 64 responden yang memberi penilaian tersedia terhadap ketersediaan air bersih yaitu sebanyak 42 orang (65,6%) sedangkan tidak tersedia yaitu sebanyak 22 orang (34,4%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan SDM/Tenaga Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022

SDM/Tenaga Kesehatan	n	%
Baik	38	59,4
Tidak Baik	26	40,6
Total	64	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 64 responden yang memberi penilaian baik terhadap SDM/Tenaga Kesehatan yaitu sebanyak 38 orang (59,4%) sedangkan tidak baik yaitu sebanyak 26 orang (40,6%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Alat Medis di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022

Ketersediaan Alat Medis	n	%
Tersedia	47	73,4
Tidak Tersedia	17	26,6
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 64 responden yang memberi penilaian tersedia terhadap ketersediaan alat medis yaitu sebanyak 47 orang (73,4%) sedangkan tidak tersedia yaitu sebanyak 17 orang (26,6%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022

Kualitas Layanan Rumah Sakit	n	%
Baik	46	71,9
Tidak Baik	18	28,1
Total	64	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 64 responden yang memberi penilaian baik terhadap kualitas layanan rumah sakit yaitu sebanyak 46 orang (71,9%) sedangkan tidak baik yaitu sebanyak 18 orang (28,1%).

C. Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Responden Terhadap Kualitas Layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022

Variabel	n	%	Value (<i>p</i>)
Ketersediaan Air Bersih	36	85,7	0,001
SDM/Tenaga Kesehatan	36	94,7	0,000
Alat Medis	39	83,0	0,003

Berdasarkan tabel 6 di atas terkait hubungan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu variabel ketersediaan air bersih sebanyak 36 responden (85,7%) dengan nilai $p=0,001$. Variabel SDM/Tenaga Kesehatan sebanyak 36 responden (94,7%) dengan nilai $p=0,000$. Variabel Alat Medis sebanyak 39 responden (83,0%) dengan nilai $p=0,003$.

PEMBAHASAN

A. Ketersediaan Air Bersih dengan Kualitas Layanan

Berdasarkan distribusi tanggapan responden pada saat melakukan penelitian, adanya ketersediaan air bersih sudah dirasa cukup baik bagi para pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil distribusi responden berdasarkan ketersediaan air bersih, dimana dari total 64 responden terdapat 42 orang (65,6%) yang menjawab tersedia dan 22 orang (34,4%) sisanya menjawab tidak tersedia. Ketersediaan air bersih di lingkungan rumah sakit merupakan hal yang penting, karena kebersihan serta kenyamanan pasien merupakan hal yang penting untuk menjaga citra rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanannya.⁶

Menurut Afrizal (2019), kebutuhan manusia akan air semakin meningkat dari waktu ke waktu, bukan saja karena meningkatnya jumlah manusia yang memerlukan air tersebut melainkan juga karena meningkatnya intensitas dan ragam dari kebutuhan akan air. Air di alam tak selamanya bersih, yang pernah bersih pun makin hari makin terkena polusi (pengotoran) dan kontaminasi.⁷ Oleh karena itu, adanya ketersediaan air bersih sangat penting bagi keberlangsungan hidup manusia, terlebih pada lingkungan rumah sakit. Air bersih merupakan hal yang wajib tersedia di rumah sakit, agar proses pemberian pelayanan dan perawatan yang diberikan kepada pasien dapat berlangsung dengan nyaman dan bersih.⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan air bersih terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022. Berdasarkan hasil uji Chi Square diketahui nilai $p\text{ Value}=0,001$, dimana $p\text{ Value}$ lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ ($0,001 < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketersediaan air bersih dengan kualitas layanan rumah sakit sudah berjalan dengan baik, dimana dari total 42 responden yang menyatakan tersedia dan baik sebanyak 36 responden (85,7%). Dimana semakin baik ketersediaan fasilitas air bersih yang diberikan maka semakin berpengaruh pula kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.⁹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jarliyah H & Nadiya A (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Sama halnya dengan yang terjadi pada penelitian ini, dimana fasilitas berupa ketersediaan air bersih yang diberikan oleh pihak pengelola RSUD Syekh Yusuf telah dirasa baik oleh pasien atau masyarakat yang berkunjung ke tempat tersebut.¹⁰

B. SDM/Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Layanan

Berdasarkan distribusi tanggapan responden pada saat melakukan penelitian. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil distribusi responden berdasarkan SDM/tenaga kesehatan, dimana dari total 64 responden terdapat 38 orang (59,4%) yang menjawab baik dan 26 orang (40,6%) sisanya menjawab tidak baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang telah diberikan oleh para petugas atau tenaga kesehatan yang ada di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa telah dirasa baik oleh masyarakat dan hal ini dapat dinilai baik demi keberlangsungan citra rumah sakit dan kondisi layanan yang diberikan.¹¹

Menurut Setyawan (2003) dalam (Mochammad, 2016), tenaga kesehatan merupakan sumber daya strategis, sebagai sumber daya strategis, tenaga kesehatan mampu secara optimal menggunakan sumber daya fisik, finansial dan manusia dalam kerja tim. SDM merupakan salah satu faktor utama dalam rangka menentukan keberhasilan kinerja suatu organisasi. Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan bagian vital dalam sistem kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.¹² Oleh karena itu, sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula dalam memberikan layanan secara profesional. Tenaga kesehatan harus dipilih berdasarkan kemampuan dan sikap yang baik, agar dalam memberikan layanannya dapat sangat optimal dan bermanfaat bagi masyarakat.¹³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDM/tenaga kesehatan terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022. Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui nilai p Value=0,000, dimana p Value lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator SDM/Tenaga Kesehatan dengan kualitas layanan rumah sakit sudah berjalan dengan baik dan berpengaruh positif, dimana dari total 38 responden yang menyatakan baik sebanyak 36 responden (94,7%). Dimana semakin baik SDM/Tenaga Kesehatan dalam melakukan pelayanannya maka semakin berpengaruh pula kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.¹⁴

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Veronica, 2018) dengan judul pengaruh kualitas tenaga medis terhadap pelayanan kesehatan (di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas tenaga medis memiliki korelasi yang tergolong kuat terhadap pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan

melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.¹⁵

C. Ketersediaan Alat Medis dengan Kualitas Layanan

Berdasarkan distribusi tanggapan responden pada saat melakukan penelitian. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil distribusi responden berdasarkan ketersediaan alat medis yang tersedia di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, dimana dari total 64 responden terdapat 47 orang (73,4%) yang menjawab tersedia dan 17 orang (26,6%) sisanya menjawab tidak tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan alat medis di rumah sakit telah dirasa baik oleh masyarakat. Alat medis harus disediakan dengan baik, agar proses pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit berjalan dengan baik pula.¹⁶

Menurut Moenir (1992) dalam (Mochammad, 2016), mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, kelengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.¹⁷

Menurut Trihono (2011), fasilitas kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Menurut Rendy (2013), sarana medik adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat media yang dapat digunakan.¹⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan alat medis terdapat hubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022. Berdasarkan hasil uji Chi Square diketahui nilai p Value=0,003, dimana p Value lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($0,003 < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ketersediaan alat medis dengan kualitas layanan rumah sakit sudah berjalan dengan baik dan berpengaruh positif, dimana dari total 47 responden yang menyatakan tersedia dan yang menyatakan baik sebanyak 39 responden (83,0%). Dimana semakin baik sarana dan prasarana yang disediakan berupa alat medis maka semakin berpengaruh pula kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.¹⁹

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Usman, 2014), dengan judul pengaruh kelengkapan fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Gentungan Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas kesehatan berhubungan dan berpengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan, sehingga fasilitas kesehatan perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kepada pasien akan meningkat.²⁰

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berhubungan positif dan signifikan dengan kualitas layanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yaitu SDM/Tenaga Kesehatan. Diharapkan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa agar lebih memperhatikan standar kualitas layanan kesehatan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat

jalan. Bagi pihak tenaga kesehatan diharapkan agar lebih memperhatikan mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pihak pasien atau pengunjung guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan citra yang baik bagi pihak rumah sakit. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah variabel-variabel lain yang belum sempat dimasukkan pada penelitian ini dan mengkaji lebih jauh serta menambahkan teori-teori pendukung yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Firmansah, D. A., Saepul Rohman, R., & Ermawati, E. (2020). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Menuju Rumah Sakit Syari'Ah Melalui Aplikasi "Siapa". *Jurnal Responsif: Riset Sains Dan Informatika*, 2(2), 168–175. <https://doi.org/10.51977/jti.v2i2.265>
2. Malingkas, V., & Tulus, F. (2018). Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan (Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara). *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 4(65). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
3. Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177–188. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.420>
4. Lena, Felisitas Evanjelina Manu. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. *Studi Kasus pada pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya* 1–15. <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007%0Ahttps://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023%0Ahttp://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
5. Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Tugas Akhir SI*, Universitas Diponegoro, Semarang.
6. Ida Yunari Ristiani. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155–166.
7. Usman. (2014). Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Gentungang Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
8. Kenedi, J., Lanin, D., & Agus, Z. (2018). Analisis Pengadaan Alat Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(Supplement 2), 9. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.818>
9. Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
10. Pancaharjono, W., Mogsa, D. F., Hasugian, A. R., Siswanto, H., Syarif, A. K., Harso, A. D., Idaiani, S., & Jovina, T. A. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Jaminan Kualitas Peralatan di Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 4(2), 44–52. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v4i2.3674>
11. Purnamasari, I., & Kapalawi, I. (2013). Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia di

- Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Jurnal MKMI*, 120–124.
12. Rahmiyati, A. L., Kulsum, D. U., & Hafidiani, W. L. (2019). Analisis Penyelenggaraan Sistem Pemeliharaan Alat Radiologi Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(3), 93–97. <https://doi.org/10.33221/jikes.v18i3.390>
 13. Billy, M. A. (2016). Survei Gambaran Kebersihan, Kenyamanan, dan Keamanan di Puskesmas dan Klinik Mitra BPJS Menurut Perspektif Pasien Jaminan Kesehatan Nasional.
 14. Safitri, F. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Malahayati tahun 2020*. 1–77.
 15. Veni, Media, et all. (2020). Analysis of Medical Device Maintenance Management in the Hospital X. *Journal of Community Health*, 6(2), 230–236.
 16. Yusuf, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*. <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/tumed/article/view/4990>
 17. Zulkifli. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
 18. Nesimnasi, V., Romeo, P., & Ndoen, E. M. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar: Journal of Community Health*, 1(4), 147- 154.
 19. Amelia, Maya. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU.
 20. Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. *SPEKTRUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 14(2).