

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri

Anisa Dwi Anggraini^{1*}, Indra Hastuti², Adam Sasando³

^{1, 2, 3} Fakultas Hukum Dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia.

*Korespondensi Penulis: dwianggrainianisa66@gmail.com¹

Abstract. Community Health Centers (Puskesmas) serve as primary healthcare facilities with a strategic role in delivering quality services and adequate infrastructure to the public. However, patient complaints are still frequently found, particularly concerning suboptimal service aspects such as unprofessional staff attitudes and uncomfortable waiting areas. This study aims to examine the relationship between service quality and facilities on patient satisfaction at Puskesmas Selogiri, Wonogiri Regency. The research employed a quantitative associative method with a survey approach. A total of 100 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Spearman Rank test due to the non-normal distribution of the data. The findings revealed a very strong and positive correlation between service quality and patient satisfaction, with a correlation coefficient of 0.906. Similarly, facilities also showed a strong and significant relationship with patient satisfaction, with a correlation coefficient of 0.850. These results imply the importance of improving service interaction quality and providing comfortable facilities to enhance positive patient experiences and strengthen public trust in the services delivered by Puskesmas.

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Puskesmas

Abstrak. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai bagi masyarakat. Namun, masih ditemui keluhan dari pasien terkait aspek pelayanan dan fasilitas yang dirasa belum optimal, seperti sikap petugas yang kurang ramah serta kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan uji Spearman Rank karena data tidak berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dan positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,906. Demikian pula, fasilitas menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi sebesar 0,850. Implikasi dari temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas interaksi layanan dan penyediaan fasilitas yang nyaman guna menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Puskesmas

1. LATAR BELAKANG

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem kesehatan nasional. Selain menjalankan fungsi pengobatan, puskesmas juga bertanggung jawab dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Jumainah et al., 2024). Sesuai dengan Permenkes No. 75 Tahun 2014, puskesmas wajib memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan (Handayani & Sholihah, 2022).

Puskesmas Selogiri di Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu institusi layanan kesehatan yang berada di bawah kategori fasilitas pelayanan kesehatan menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti kurang ramahnya petugas, kurang efisiennya proses administrasi, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, keluhan pasien juga mencakup aspek fasilitas, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, kebersihan yang tidak optimal, dan fasilitas pendukung lainnya yang belum memadai (Sudaryanto & Arafah, 2023).

Evaluasi publik melalui Google Reviews menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas di Puskesmas Selogiri masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Fenomena ini memperkuat pentingnya dua aspek utama, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Studi sebelumnya telah mengindikasikan bahwa kedua faktor ini dapat memengaruhi loyalitas dan keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan puskesmas (Titania Martha et al., 2024).

Kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator keberhasilan layanan, tetapi juga mencerminkan pengalaman subjektif pasien terhadap mutu layanan yang diterima, termasuk interaksi dengan tenaga medis dan kenyamanan fasilitas yang disediakan (Sudaryanto & Arafah, 2023). Penelitian terdahulu pada beberapa puskesmas menunjukkan masih adanya indikator pelayanan dan fasilitas yang kinerjanya di bawah standar, yang menandakan perlunya perbaikan menyeluruh oleh pihak pengelola layanan (Rahmad & Herafani, 2022).

Mutu pelayanan memiliki peran penting dalam membangun citra profesional tenaga kesehatan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan citra profesionalisme lembaga (Syafri Ronaldi et al., 2022). Di Puskesmas Selogiri, permasalahan seperti kurangnya keramahan petugas dan rendahnya adopsi teknologi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan layanan yang diberikan. Di sisi lain, aspek fasilitas juga berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kenyamanan layanan. Fasilitas yang tidak memadai dapat menurunkan kualitas pengalaman pasien selama berada di puskesmas, meskipun aspek medis telah dipenuhi (Amary & Suprayitno, 2021). Walaupun Puskesmas Selogiri memiliki sejumlah fasilitas medis dasar, masih ditemukan keluhan tentang kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruangan, serta fasilitas pendukung lainnya.

Sebagai bentuk respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas dituntut untuk terus melakukan inovasi, terutama di tengah persaingan dengan klinik dan rumah sakit swasta (Faiturohmi & Pramudyo, 2020). Penelitian sebelumnya di Puskesmas Wirobrajan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat berbeda-beda tergantung konteks wilayah (Sudaryanto & Arafah, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara khusus bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Selogiri, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan dan aplikatif.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Manajemen Kualitas Layanan

Manajemen kualitas layanan merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan yang diberikan suatu organisasi kepada pelanggannya. Fokus utama dari proses ini adalah merancang serta menerapkan strategi layanan yang konsisten, dengan orientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan (Aditya Wardana, 2024). Tujuannya adalah mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal melalui pengelolaan mutu, pengawasan kinerja, serta perbaikan berbasis evaluasi layanan. Strategi yang dapat diterapkan dalam manajemen kualitas mencakup peningkatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, evaluasi berkala terhadap layanan, pelatihan khusus bagi petugas layanan, serta penerapan sistem pengendalian mutu yang ketat. Selain itu, penggunaan umpan balik pelanggan juga menjadi aspek penting dalam proses penyempurnaan layanan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada persepsi menyeluruh pelanggan terhadap mutu layanan yang diterima, yang tercermin dari kemampuan suatu institusi dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dalam setiap aspek interaksi layanan (Jumawan & Prasetyo, 2024). Zeithaml dalam teorinya menyebutkan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima indikator utama: *tangible* atau aspek nyata seperti kondisi fasilitas fisik dan kenyamanan ruang tunggu; *reliability* yang menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten; *responsiveness* atau kecepatan serta kesiapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien; *assurance* yang berkaitan dengan sikap profesional, sopan santun, dan kompetensi petugas; serta *empathy*, yakni kepedulian dan perhatian personal dari petugas kepada pasien (Arini & Kusuma et al., 2025).

2.3 Fasilitas

Fasilitas dalam pelayanan kesehatan menjadi elemen krusial yang membentuk kesan awal pasien terhadap mutu layanan yang ditawarkan. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan secara keseluruhan (Jumawan & Prasetyo, 2024). Berdasarkan pandangan Purba et al. (2024), indikator fasilitas dalam konteks puskesmas meliputi: ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap, kebersihan lingkungan dan alat kesehatan, estetika serta penataan interior ruangan, ketersediaan lahan parkir yang memadai, serta kenyamanan ruang tunggu yang dapat membuat pasien merasa betah selama menunggu pelayanan.

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan awal mereka. Berdasarkan teori *disconfirmation of expectation*, kepuasan akan tercapai ketika pengalaman nyata melebihi ekspektasi, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pelayanan akan menyebabkan ketidakpuasan (Nugraha & Sumadi, 2020). Menurut Sudaryanto dan Arafah (2023), indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pasien meliputi kualitas pelayanan yang diberikan, penyelesaian tugas oleh tenaga kesehatan secara profesional, kompetensi tenaga medis dalam menangani pasien, serta responsivitas petugas terhadap keluhan yang disampaikan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Selogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Puskesmas Selogiri dan memiliki pengalaman yang relevan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan yang dirasakan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah responden minimal sebanyak 100 orang. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen Puskesmas Selogiri, referensi dari jurnal ilmiah, buku, serta hasil penelitian terdahulu. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji instrumen penelitian, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji hubungan menggunakan Spearman Rank, serta interpretasi hasil akhir untuk melihat hubungan antar variabel dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 50 orang, sementara responden laki-laki berjumlah 49 orang. Berdasarkan kategori usia, kelompok usia 17–25 tahun merupakan yang paling dominan dengan total 39 responden. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kalangan pegawai swasta, yaitu sebanyak 26 orang.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	KPX1	0.788	0.1966	Valid
	KPX2	0.890	0.1966	Valid
	KPX3	0.906	0.1966	Valid
	KPX4	0.905	0.1966	Valid
	KPX5	0.918	0.1966	Valid
Fasilitas (X2)	F1	0.891	0.1966	Valid
	F2	0.832	0.1966	Valid
	F3	0.857	0.1966	Valid
	F4	0.875	0.1966	Valid
	F5	0.892	0.1966	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	KP1	0.912	0.1966	Valid
	KP2	0.911	0.1966	Valid
	KP3	0.849	0.1966	Valid
	KP4	0.909	0.1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas dengan derajat kebebasan (df) sebesar 98 dan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien dinyatakan valid, karena masing-masing memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel ($r \text{ hitung} > 0,1966$), sehingga instrumen yang digunakan dapat dikatakan layak untuk mengukur variabel-variabel tersebut. Selanjutnya adalah uji reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X1)	.916	4
Fasilitas (X2)	.928	5
Kepuasan Pasien (Y)	.918	5

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dan hasilnya menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian tergolong reliabel. Nilai alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,916, untuk variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,928, dan untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,918. Karena seluruh nilai α melebihi batas minimum 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur masing-masing variabel penelitian.

4.3 Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Sig	Batas	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	<.001	0,05	Tidak Terdistribusi Normal
Fasilitas (X2)	<.001	0,05	Tidak Terdistribusi Normal
Kepuasan Pasien (Y)	<.001	0,05	Tidak Terdistribusi Normal

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Sig. < 0,05), yang berarti data tidak terdistribusi normal. Berdasarkan temuan tersebut, analisis hipotesis tidak dapat menggunakan uji parametrik seperti Pearson Correlation, sehingga dipilih uji non-parametrik Spearman Rank sebagai metode analisis yang lebih sesuai dengan karakteristik data.

4.4 Uji Linearitas

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig	Batas	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	<.001	0,05	Linear
Fasilitas (X2)	<.001	0,05	Linear

Hasil uji linearitas berdasarkan output tabel ANOVA menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada baris *Linearity* untuk hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y), serta antara Fasilitas (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y), keduanya berada di bawah 0,001. Karena nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memiliki hubungan yang linear secara signifikan dengan variabel dependen. Meskipun demikian, karena data tidak memenuhi asumsi normalitas, maka analisis hipotesis tetap menggunakan metode non-parametrik, yaitu Uji Spearman Rank Correlation.

4.5 Hasil Uji Hubungan Spearman Rank

Tabel 5. Hasil Uji Hubungan Spearman Rank

Variabel	Sig	R	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	<.001	0.906	Ada hubungan yang positif
Fasilitas (X2)	<.001	0.850	Ada hubungan yang positif

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman-Rank, diperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,001 untuk kedua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2). Karena nilai tersebut berada di bawah ambang signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut dengan variabel Kepuasan Pasien (Y). Nilai koefisien korelasi untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,906, menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif dengan kepuasan pasien. Sementara itu, nilai korelasi Fasilitas sebesar 0,850 juga mencerminkan hubungan yang sangat kuat dan positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

4.6 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Spearman Rank, diperoleh nilai signifikansi sebesar kurang dari 0,001 dan koefisien korelasi sebesar 0,906 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Artinya, semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan, seperti keramahan petugas, keandalan dalam memberikan layanan, ketepatan waktu pelayanan, serta perhatian yang ditunjukkan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dan Supriyatna (2025) dalam studinya yang berjudul "*Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up di Klinik Cakra Medika*". Dalam penelitian tersebut, uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan hasil uji Chi-Square dan nilai *p-value* sebesar 0,003. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik layanan yang diterima oleh pasien, maka tingkat kepuasan mereka pun cenderung meningkat.

4.7 Hubungan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji Spearman Rank, diperoleh nilai signifikansi sebesar kurang dari 0,001 untuk variabel Fasilitas (X2), dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,850. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara fasilitas yang tersedia dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kondisi dan kelengkapan fasilitas yang disediakan seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, penataan interior ruangan, serta ketersediaan area parkir yang memadai—semakin besar pula kontribusinya terhadap rasa nyaman dan pengalaman positif yang dirasakan oleh pasien selama menerima layanan di Puskesmas Selogiri.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ria Rosita et al. (2024) dalam studi berjudul “*Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ja'far Medika*”. Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan nilai *t hitung* sebesar 3,887 dan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000. Dengan demikian, semakin baik fasilitas yang tersedia di institusi layanan kesehatan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan pasien yang dapat dicapai.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Hal ini dibuktikan melalui uji Spearman Rank yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,001 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,906, yang mencerminkan hubungan positif yang sangat kuat. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan termasuk sikap petugas, ketepatan layanan, dan keandalan sistem, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien. Selain itu, fasilitas juga menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi < 0,001 dan koefisien korelasi sebesar 0,850. Artinya, ketersediaan fasilitas yang nyaman, bersih, dan tertata rapi memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pasien selama menerima layanan kesehatan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, Puskesmas Selogiri disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkala bagi petugas kesehatan agar mampu memberikan layanan yang lebih profesional, ramah, dan cepat tanggap. Penerapan etika pelayanan serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pasien juga penting untuk membentuk citra positif puskesmas di tengah masyarakat. Di sisi lain, aspek fasilitas perlu ditingkatkan dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean yang tertata, dan sarana pendukung yang sesuai kebutuhan pasien. Bagi penulis, penting untuk terus mengembangkan pengelolaan waktu dan menjaga konsistensi selama proses penelitian, agar hasilnya lebih optimal. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar memperluas lingkup penelitian dengan menambahkan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam peningkatan mutu layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas Selogiri.

DAFTAR REFERENSI

- Aditya Wardana. (2024). *Service quality & e-service quality in the digital edge-Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Amary, & Suprayitno. (2021). Analisis hubungan fasilitas terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di UPT. *BSR*, 2(2), 1–10.
- Arini, & Kusuma, et al. (2025). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo. *JIMEA*, 9(1), 1160–1180.
- Faiturohmi, & Pramudyo. (2020, Oktober). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tempel 1 Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 1–10.
- Handayani, A. R., & Sholihah, N. A. (2022). Implementasi hak masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuan Badas Sumbawa. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 2(2), 383–388.
- Jumainah, et al. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Puskesmas Batumandi Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 772–783.
- Jumawan, & Prasetyo. (2024, Juli). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 1–15.
- Martha, T., Indriyani, A., & Khojin, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(12), 1202–1213.
- Nugraha, & Sumadi. (2020, Desember). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di rumah sakit type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(7), 1–9.
- Purba, et al. (2024). Analisis ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Johor. *Kolaborasi Sains*, 7(7), 1–10.
- Rahmad, D. D. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Medika Utama*, 3(4), 2866–2875.
- Ratnasari, & Supriyatna. (2025). Hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien medical check up di Klinik Cakra Medika. *Health Publica*, 6(1), 1–5.
- Ria Rosita, et al. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ja'far Medika. *JIKAP*, 1(1).
- Sudaryanto, & Arafah. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta. *Prima Ekonomika*, 14(2), 1–10.
- Syafri Ronaldi, Salfadri, & Rizka Hadya. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29–38.