



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 1893-1903

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Yosefus Kristiawan<sup>1✉</sup>, Yosef P. Koton<sup>2</sup>, Laksmyn Kadir<sup>3</sup>

Ilmu Administrasi, Pascasarjana Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: [yosefus06@gmail.com](mailto:yosefus06@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pengaruh variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 75,4% terhadap kepuasan pasien dan 24,6% dipengaruhi oleh indikator lain. Sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pengaruh variabel sarana prasarana memberikan kontribusi sebesar 73,7% terhadap kepuasan pasien dan 26,3% dipengaruhi oleh indikator lain. Kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pengaruh variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap kepuasan pasien dan 20% dipengaruhi oleh indikator lain. RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan pelayanan masih dinilai kurang baik, sehingga perlu dilakukan perbaikan atas pelayanan yang diberikan. Selain itu untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien rumah sakit harus membangun kepercayaan pasien dengan memberikan fasilitas yang memadai pada saat pasien di ruang tunggu, rumah sakit komitmen terhadap kedisiplinan waktu yang diberikan serta dokter atau perawat mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Pasien*

## Abstract

The aim of this research is to analyze the influence of service quality and infrastructure on outpatient satisfaction at the North Bolaang Mongondow District General Hospital. This research uses analytical research with a quantitative approach. Data was obtained from the results of distributing questionnaires to outpatients at the North Bolaang Mongondow District Hospital. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on outpatient satisfaction at the North Bolaang Mongondow District Hospital. The influence of service quality variables contributes 75.4% to patient satisfaction and 24.6% is influenced by other indicators. Infrastructure has a significant effect on outpatient satisfaction at the North Bolaang Mongondow District Hospital. The influence of the infrastructure variable contributes 73.7% to patient satisfaction and 26.3% is influenced by other indicators. The quality of service and infrastructure has a significant effect on outpatient satisfaction at the North Bolaang Mongondow District Hospital. The influence of service quality and infrastructure variables contributes 80% to patient satisfaction and 20% is influenced by other indicators. North Bolaang Mongondow District Hospital based on research results on the service satisfaction variable is still considered to be not good, so improvements need to be made to the services provided. Apart from that, to increase the number of patient visits, hospitals must build patient trust by providing adequate facilities when patients are in the waiting room, the hospital is committed to being disciplined in the time allotted and doctors or nurses are able to build good communication with patients.

*Keywords: Service Quality, Infrastructure, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Penguatan layanan kesehatan di Indonesia sangat dibutuhkan agar tercapai kepuasan bagi pengguna layanan dalam hal ini adalah pasien atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tingkat kesempurnaan Kesehatan yang memberikan kepuasan bagi pengguna dimana pelayanan diberikan sesuai standar dan etika profesi. Selain itu, kepuasan pengguna merupakan satu diantara aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Rumah sakit adalah sarana Kesehatan yang dapat digunakan untuk pelayanan Kesehatan serta segala fasilitas yang ada dapat diorientasikan pada kepuasan pengguna, berstandar dan dapat dijalankan secara optimal. Kegiatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medis dan nonmedis sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 11 Tahun 2022 tentang pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan pada rumah sakit umum daerah. Setiap indikator pelayanan yang ada di rumah sakit diharapkan memberikan hasil yang memuaskan bagi pasien.

Capaian mutu layanan Kesehatan dapat berhasil, jika layanan Kesehatan dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, pemberi layanan yang tepat dan menggunakan sarana

dan prasarana yang tepat serta biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan agar meningkatkan kedisiplinan dan penilaian mutu pelayanan yang baik dari pasien sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 1995).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara merupakan fasilitas kesehatan rujukan milik pemerintah di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. RSUD ini memberikan pelayanan rawat jalan yang tersedia dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Fasilitas Layanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

No.	Fasilitas Layanan Kesehatan
1	Poli Penyakit Dalam
2	Poli Jantung
3	Poli Anak
4	Poli Kulit dan Kelamin
5	Poli paru
6	Poli Mata
7	Poli THT
8	Poli Saraf
9	Poli Bedah Umum, Beda Saraf, dan Bedah Mulut
10	Poli Kandungan
11	Poli Gigi dan Mulut
12	Poli Jiwa
13	Poli Umum
14	Poli Gizi
15	<i>Multidrug – Resistant</i>
16	PTRM
17	DOTS

Sumber: RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Berdasarkan studi awal yang dilakukan jumlah pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Utara dalam tiga bulan terakhir yaitu sebanyak 178 pasien rawat jalan. Pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan pada RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara rata-rata berumur 17 sampai 40 tahun. Pasien

rawat jalan tersebut biasanya ibu rumah tangga, karyawan swasta, pelajar/mahasiswa, PNS, Polri, petani, nelayan dan lain sebagainya.

Pembangunan kesehatan yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan bahwa pelayanan Kesehatan bermutu belum sepenuhnya diperoleh masyarakat, masih tingginya kasus stunting berdasarkan survei status gizi, masih ditemukannya kasus kematian ibu dan bayi, belum optimalnya implementasi perilaku hidup bersih dan sehat dalam keluarga, masih banyak masyarakat yang belum memiliki jaminan kesehatan, minimnya sarana dan prasarana penunjang bidang kesehatan misalnya UTD dan apotik profesional dan berlisensi, belum optimalnya manajemen perencanaan dan evaluasi program peningkatan mutu kesehatan dan terbatasnya tenaga medis dan paramedis.

Dari tinjauan langsung yang dilakukan dapat dijelaskan permasalahan yang ada diantaranya yaitu adanya keterlambatan dalam pelayanan di instalasi rawat jalan mengakibatkan antrian yang banyak sehingga waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku yaitu 60 menit, kurangnya respon dan keramahan pegawai RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam memberikan pelayanan Kesehatan, waktu pelayanan yang tidak pasti atau berubah-ubah, sarana dan prasarana rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum memadai. Gedung yang belum memadai, dan ruang tunggu yang kurang nyaman, ketersediaan jumlah tempat duduk juga belum dapat sepenuhnya menampung pasien, kurangnya informasi alur pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara seperti petunjuk informasi ruangan pemeriksaan.

Pentingnya optimalisasi kinerja pemerintah daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat serta dukungan dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan agar penurunan Angka Kematian Ibu dan bayi tidak mengalami peningkatan pada tahun mendatang. Selain itu, RSUD sebagai penyedia layanan kesehatan yang ada di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara harus mampu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana kesehatan agar pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan ataupun rawat inap dapat menerima kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Khususnya untuk kepuasan pasien rawat jalan, RSUD harus mampu memberikan kesan yang baik terhadap apa yang diterima pasien. Artinya pelayanan yang diberikan diawal dapat memberikan dampak kepuasan bagi pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* atau data konkrit yang berupa angka-angka kemudian diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Jenis penelitian ini menggunakan metode Analitik, yaitu penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi. Analitik merupakan suatu survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi. Jenis data pada penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang diperoleh dalam bentuk angka ini dapat di proses menggunakan rumus matematika atau dapat juga di analisis dengan sistem statistik.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif yang merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengkan data yang yang telah terkumpul. Dalam menentukan persentase pada setiap deskriptor dilakukan perhitungan jumlah skor jawaban yang didapatkan dari banyaknya jawaban pada tiap pertanyaan sesuai bobot skala penilaian (frekuensi × bobot). Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan rumus pada umumnya sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P : Persentase

f : Jumlah skor jawaban

N : Skor maksimal / total skor

100 : Bilangan tetap

Berdasarkan rumus di atas untuk mendapatkan persentase (%), hasil analisis data kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan persentase seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Persentase Penilaian

Persentase	Klasifikasi
91% - 100%	Sangat Baik
71% - 90%	Baik
61% - 70%	Cukup Baik
51% - 60%	Kurang Baik
41% - 50%	Tidak Baik

(Sugiyono, 2010)

Kemudian analisis regresi linear ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2010). Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien rawat jalan digunakan teknik analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel bebas ke-1

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Sarana Prasarana

e = Standar error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dilakukan berdasarkan identifikasi permasalahan yang ada di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yaitu keterlambatan dalam pelayanan pada instalasi rawat jalan mengakibatkan antrian yang banyak sehingga waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku yaitu 60 menit, kurangnya respon dan keramahan pegawai RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam memberikan pelayanan Kesehatan, waktu pelayanan yang tidak pasti atau berubah-ubah, sarana dan prasarana rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum memadai. Gedung yang belum memadai, dan ruang tunggu yang kurang nyaman, ketersediaan jumlah tempat duduk juga belum dapat sepenuhnya menampung pasien, dan kurangnya informasi alur pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Pada penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik untuk sebagai syarat untuk melakukan analisis regresi linear berganda. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Dari hasil yang diperoleh menunjukkan data terdistribusi normal dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya data ini dapat dilanjutkan ke tahap analisis regresi linear berganda.

## Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa indikator kualitas pelayanan terdiri dari *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hasil ini menunjukkan hipotesis satu (H1) diterima, yang berarti bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Rajab & Andilah (2023) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap pelayanan buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah (Gultom et al., 2022). Dimana pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat, memberikan penjelasan secara rinci dan mendetail tentang penyakit pasien, selalu menanyakan keluhan yang dialami pasien serta memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan dapat membuat pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Nilai korelasi (R) diperoleh sebesar 0,869, sehingga diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,754. Artinya bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 75,4% terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dan 24,6% dipengaruhi oleh indikator lain. Berdasarkan uji signifikan menggunakan metode uji t, secara parsial didapatkan nilai signifikan 0,000. Sehingga dapat disimpulkan nilai  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima atau hipotesis terdukung. Variabel kualitas pelayanan disimpulkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Rumah sakit merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu terbantu.

Indikator kualitas pelayanan Tjiptono (2022) yang digunakan pada penelitian ini menjelaskan bahwa 1) bukti fisik (*Tangible*) menunjukkan RSUD cukup menggunakan peralatan dan fasilitas yang canggih, pegawai atau petugas rumah sakit berpakaian rapi. 2) Keandalan (*Reliability*) menunjukkan rumah sakit memberikan layanan Kesehatan yang dijanjikan dengan segera dan cukup memuaskan. 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan rumah sakit memberikan pelayanan kurang tepat waktu dan perawat membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cukup tanggap. 4) Jaminan

(*Assurance*) menunjukkan rumah sakit memiliki pegawai yang cukup memiliki kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya, serta obat-obatan yang disediakan bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. 5) Perhatian (*Empathy*) menunjukkan adanya hubungan yang cukup baik antara dokter dengan pasien, perawat dengan pasien dan petugas rumah sakit lainnya yang melayani pasien rawat jalan. Sehingga dapat dijelaskan bahwa komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Suatu rumah sakit agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Rumah Sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, pelayanan makan pasien, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil analisis regresi dihasilkan nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,858, sehingga diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,737. Artinya bahwa pengaruh variabel sarana prasarana memberikan kontribusi sebesar 73,7% terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dan 26,3% dipengaruhi oleh indikator lain. Uji signifikan menggunakan metode uji  $t$ , secara parsial didapatkan nilai signifikan 0,000. Sehingga dapat disimpulkan nilai  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima atau hipotesis terdukung. Variabel sarana prasarana disimpulkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hal ini sejalan dengan penelitian (Chilfi & Subariyanti, 2023) bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien hal yang sama dijelaskan oleh (Ginting & Herman, 2020). Misalnya pada peralatan medis yang digunakan sudah canggih dan lengkap, ruang rawat pasien tertata dengan rapi, bersih dan nyaman, serta terdapat beberapa fasilitas umum yang memadai seperti adanya ATM dan tempat ibadah yang sudah disediakan oleh pihak RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Berdasarkan Indikator sarana prasarana Tjiptono (2014) yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana rumah sakit sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, sarana maupun prasarana penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pasien rawat jalan. Apabila sarana prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang

terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) diperoleh sebesar 0,895, sehingga diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,800. Artinya bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dan 20% dipengaruhi oleh indikator lain. Uji signifikan menggunakan metode uji F, secara simultan didapatkan nilai signifikan 0,000. Sehingga dapat disimpulkan nilai  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima atau hipotesis terdukung. Variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan Kesehatan (Azmi, 2020; Irawati et al., 2022). Hal ini memberi makna bahwa kepuasan pasien merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pasien merasa tidak puas demikian juga sebaliknya.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu tingkat persentase kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien berada pada kategori kurang baik, yang berarti pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah kabupaten Bolaang Mongondow Utara belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Adapun pelayanan yang dimaksud diantaranya memberikan rasa tenang dan nyaman kepada pasien atas rasa panik akibat penyakit yang diderita, meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien serta memberikan waktu kepada keluarga pasien untuk berkonsultasi membahas penyakit dan tindakan yang akan diambil untuk kesembuhan pasien. Meskipun masih ada unsur pelayanan yang dinilai masih kurang dan perlu untuk diperbaiki seperti keadilan dalam pemberian pelayanan kepada pasien, keramahan petugas, sarana prasarana atau fasilitas umum yang disediakan harus memadai seperti tempat parkir yang aman dan tersedianya WC atau toilet yang bersih serta ruang tunggu yang nyaman.

## SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebesar 75,4% dan 24,6% dipengaruhi oleh indikator lain.
2. Terdapat pengaruh variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebesar 73,7% dan 26,3% dipengaruhi oleh indikator lain.
3. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel sarana prasarana secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebesar 80% dan 20% dipengaruhi oleh indikator lain..

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Azmi, M. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati RSUP Dr Kariadi Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Chilfi, N., & Subariyanti, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Cilincing Tahun 2023. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 322–323.
- Ginting, C. C. C. B., & Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 276–285.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41.
- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Bandung: Alfabeta, 28, 1–12.
- Tjiptono, F. (1995). Strategi pemasaran. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (p. 2014). Andi

Offset.

Tjiptono, F. (2022). SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4. Penerbit Andi.

Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Utara Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Pemanfaatan Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah.