

Hubungan Sarana Prasarana Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember

Yulita Erma Suryani¹, Toni Herlambang², Mohammad Thamrin³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: yulitaermasuryani85@gmail.com

ABSTRAK

Sarana prasarana merupakan faktor penunjang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di rumah sakit dapat memberikan kenyamanan bagi pasien, mempercepat proses penyembuhan, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sebaliknya, ketidakcukupan atau kualitas sarana prasarana yang rendah dapat menurunkan kenyamanan dan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan. **Tujuan** penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. **Metode** penelitian menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan jenis uji korelasi. Sampel penelitian ini menggunakan quota sampling dengan jumlah 150 responden. Menggunakan statistik *Chi-Square* dengan nilai *p-value* kurang dari 0,05. **Hasil** penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Hasil Uji Chi-Square adalah $p = 0,020$ dan koefisien kontingensi 0,374. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang lebih kuat antara sarana prasarana dengan kepuasan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. **Kesimpulan** penelitian ini dapat memperbaiki atau meningkatkan fasilitas yang ada, demi tercapainya pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pasien yang optimal.

Kata kunci: Sarana prasarana, Kepuasan pasien

ABSTRACT

*Facilities and infrastructure are essential supporting factors in delivering healthcare services in hospitals. The availability of adequate facilities and infrastructure can enhance patient comfort, accelerate the healing process, and improve the overall quality of service. Conversely, inadequate or poor-quality facilities may reduce patient comfort and satisfaction. This study aims to determine the relationship between hospital facilities and patient satisfaction at Universitas Muhammadiyah Jember General Hospital. The research employed a cross-sectional design with a correlational analysis approach. The sample consisted of 150 respondents selected using quota sampling. Data were analyzed using the Chi-Square statistical test with a significance level of $p < 0.05$. The results showed that good facilities and infrastructure significantly contribute to patient satisfaction. The Chi-Square test yielded a *p-value* of 0.020 with a contingency coefficient of 0.374. Based on these findings, there is a significant relationship between hospital facilities and patient satisfaction at Universitas Muhammadiyah Jember General Hospital. The conclusion suggests that improving existing facilities may lead to better service delivery and enhanced patient satisfaction.*

Keywords: Infrastructure, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu prioritas utama dalam sistem kesehatan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Salah satu indikator yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit. Sarana prasarana rumah sakit mencakup fasilitas fisik yang digunakan untuk mendukung

pelayanan medis, seperti ruang perawatan, ruang tunggu, fasilitas kebersihan, hingga peralatan medis yang memadai.

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri (Permenkes RI, 2022). Sedangkan menurut Djuari (2021) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/ alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di rumah sakit dapat memberikan kenyamanan bagi pasien, mempercepat proses penyembuhan, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sebaliknya, ketidakcukupan atau kualitas sarana prasarana yang rendah dapat menurunkan kenyamanan dan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana sarana dan prasarana rumah sakit dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Dari hasil Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Vol .7, No.2, 2019, hal 39-53 Berdasarkan data di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang diketahui ada pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana mutu pelayanan dan kepuasan dengan hasil (p value $0,034 < 0,05$ maka H_0 ditolak). Pengaruhnya bersifat positif dan termasuk kuat (correlation + 0.910), artinya semakin tinggi skor sarana prasarana maka semakin tinggi skor kepuasan pasien pelayanan keperawatan di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang dan sebaliknya. Penelitian oleh (Prasetyo Eko & Noor, 2022) di Rumah Sakit Pusat, Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sarana prasarana di rumah sakit ini terbilang memadai, tidak ditemukan hubungan signifikan antara sarana prasarana dengan kepuasan pelayanan. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa Sarana Prasarana merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan pasien juga merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan menurut Hartono (dalam Andayani, 2021). Nursalam (2016) menyebutkan ada 12 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitasi, komunikasi, suasana dan desain visual. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Nursalam (2020) adalah product quality, service quality, emotional factor, price dan cost of aquaring.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Pasien dapat memberikan penilaian pelayanan kesehatan yang ada. Pelayanan yang sesuai harapan pasien akan menimbulkan kepuasan pasien, tetapi yang terjadi sebaliknya pasien akan kehilangan kepercayaan untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan, sehingga mengurangi jumlah kunjungan pasien dan akan mengalami penurunan jumlah keuntungan yang di dapatkan di Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan merupakan bentuk jasa yang disediakan oleh puskesmas, klinik, dan rumah sakit. Salah satu bentuk penunjang dalam mencapai kepuasan pasien yaitu sarana prasarana Rumah Sakit. Sarana prasarana arana prasarana sebagai perangkat penting di rumah sakit berfungsi sebagai dasar untuk mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kesehatan. Sarana prasarana mencakup semua fasilitas fisik, peralatan medis, serta infrastruktur penunjang yang digunakan untuk memberikan pelayanan. Peningkatan sarana prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan yang optimal sangat diperlukan untuk menciptakan pengalaman perawatan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember tanggal 11 Januari 2025 didapatkan data bahwa dari 10 pasien yang dilakukan wawancara 6 pasien mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan yang ada di Rumah

Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember, sedangkan 5 dari 10 pasien mengeluh bahwa sarana prasarana Rumah Sakit kurang lengkap. Data jumlah pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember setiap bulan mengalami naik turun jumlah pasien yang dirawat inap dengan jumlah pasien pada bulan November pasien di rawat inap 369, bulan Desember pasien rawat inap 383 pasien, dan Januari 2025 sebanyak 334 pasien. Data jumlah pasien rawat inap juga dapat menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Penurunan dan peningkatan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan Rumah Sakit walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kelengkapan serta perbaikan sarana prasarana baik peralatan medis maupun non medis. Untuk mengukur kepuasan pelayanan kesehatan penulis membuat kuesioner yang dibagikan langsung kepada pasien yang ada di Rumah Sakit. Ruang lingkup penelitian ini hanya di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Pada penelitian ini, populasi yang akan diambil adalah semua pasien rawat inap pada bulan Januari 2025 dengan jumlah 150 pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik *Quota Sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner sarana prasarana dan kuesioner kepuasan. Untuk mengukur kualitas pertanyaan dalam kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pada jenis pengukuran ini, peneliti mengumpulkan data secara formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square*. Uji *Chi-Square* adalah salah satu uji statistik nonparametrik (distribusi dimana besaran-besaran populasi tidak diketahui) yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan dua variabel nilai. Apabila $\alpha < 0,05$, maka (H_0) diterima yang bermakna ada hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan mutu pelayanan keperawatan di klinik rawat inap di Kabupaten Jember.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Sarana Prasarana

Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, sedangkan menurut Subroto di dalam (Raharjo, 2021), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda mau pun uang. Lebih luas lagi tentang fasilitas, menurut Arikunto dalam (Raharjo, 2021) berpendapat, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Penilaian Sarana prasarana oleh pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember ini bisa di lihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 1. Distribusi Frekwensi berdasarkan Sarana Prasarana Bulan Januari 2025

Sarana Prasarana	Responden	Persentase (%)
Tidak baik	20	1
Baik	75	
Sangat baik	55	3
Jumlah	150	1

Sumber: Data diolah Berdasarkan Tabel 1 pasien yang menilai sarana prasarana di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember tidak baik terhadap sarana prasarana dengan 20

responden (13.3 %), yang baik terhadap sarana prasarana dengan 75 Responden (50%), dan yang sangat baik dengan 55 responden (36,7%).

b. Kepuasan Pasien

Menurut teori (Kotler & Keller 2016) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja produk atau layanan dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja produk atau layanan melebihi harapan, maka kepuasan akan tinggi. Namun, jika kinerjanya di bawah harapan, maka kepuasan akan rendah atau bahkan menyebabkan ketidakpuasan.. Kepuasan Pasien dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Universitas Mhammadiyah Jember dengan Frekuensi kepuasan.

Tabel 2. Distribusi Frekwensi berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Bulan Januari 2025

Kepuasan pasien	Responden	Persentase (%)
Tidak puas	22	14,7
Puas	85	56,7
Sangat puas	43	28,6
Jumlah	150	100

Sumber: Data diolah Berdasarkan Tabel 2 pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember dengan 22 responden (14,7%), yang puas terhadap pelayanan dengan 85 Responden (56,7%), dan yang sangat puas dengan 43 responden (28.6%).

c. Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien Januari 2025

Sarana Prasarana	Kepuasan				Total
	Tidak Puas	Persentase	Puas	Persentase	
Tidak baik	0	0	19	12%	12%
Baik	45	30%	86	58%	88%
Total	45	30%	104	70%	100%

Sumber: Data diolah Tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebanyak 9 pasien 12% tetapi sarana prasarana tidak baik, responden puas sebanyak 86 pasien dan 58% dengan sarana prasarana yang baik sebesar 45 responden (30%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Hubungan Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Bulan

Chi Square Tests	Hasil
P-value	0.020
Koefesien	0.374
N	

Desember 2024- Januari 2025

Tabel 4 menunjukkan uji hasil statistik ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember (p-value=0.020, $\alpha=0,05$, cc=0.374).

PEMBAHASAN

a. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien

Tabel 1 menunjukkan bahwa pasien yang menilai sarana prasarana di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember tidak baik terhadap sarana prasarana dengan 20 responden (13.3%), yang puas terhadap sarana prasarana dengan 75 Responden (50%), dan yang sangat puas dengan 55 responden (36,7%). Menurut peneliti, indikator yang menyebabkan pasien tidak puas terhadap sarana prasarana yaitu aspek kenyataan kondisi fisik fasilitas yang kurang lengkap seperti halnya cermin dan sampah dalam kamar mandi pasien, dan kurangnya peralatan medis yang tersedia. Penyebab lainnya adalah bahwa terdapatnya responden yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang sudah baik dapat dikarenakan tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi sehingga menyebabkan pasien tidak puas sesuai dengan pendapat (Andayani & Cahyani, 2021). Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja produk atau layanan dengan ekspektasi mereka.

Hasil penelitian di dapatkan responden yang mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang telah diterimanya dapat dilihat dari aspek keandalan, jaminan, dan empati. Menurut peneliti, perawat andal dalam mengenali masalah atau keluhan yang dirasakan pasien, perawat terampil dalam melaksanakan tindakan asuhan keperawatan dan perawat mudah ditemui bila pasien membutuhkan, sehingga menyebabkan pasien puas terhadap pelayanan keperawatan yang ada di Rumah Sakit. Menurut Hartono (2021) tingkat kepuasan adalah adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.

Kepuasan seseorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembeli tersebut. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan.

Menurut Nursalam (2020), dimensi kepuasan pasien dapat dilihat dari 5 aspek yaitu, reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangibles (kenyataan), empathy (empati) dan responsiveness (tangung jawab), jika 5 dimensi tersebut dapat terpenuhi maka kepuasan pasien akan meningkat. Pertama, reliability (kehandalan) pasien di Rumah Sakit dalam kategori puas poin yang menyebabkan pasien puas yaitu perawat mampu mengenali masalah pasien, perawat tepat waktu sampai di ruangan bila pasien membutuhkan. Kuesioner kedua assurance (jaminan) pasien di Rumah Sakit kategori puas dikarenakan perawat perhatian terhadap keluhan pasien, perawat selalu memberikan salam dan senyum, perawat terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan. empathy (empati) responden di Rumah Sakit dalam kategori puas yang menyebabkan pasien puas yaitu perawat mudah ditemui bila dibutuhkan, perawat memberikan dukungan moral, perawat sering memeriksa keadaan pasien dan perawat memberikan informasi tentang tindakan keperawatan. reliability (kehandalan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) 3 aspek yang menunjukkan pasien puas terhadap pelayanan.

b. Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel 2 menunjukkan responden yang mengatakan tidak baik atas pelayanan keperawatan dengan 15 responden (17.8%), pasien yang mengatakan baik pelayanan keperawatan dengan 52 responden (62%), dan pasien yang mengatakan sangat baik atas pelayanan keperawatan dengan 17 responden (20.2%). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang ada di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember dalam kategori baik, bisa dikatakan baik dapat dilihat dari aspek perhatian, aspek kerjasama, dan aspek tanggung jawab. Perawat di Rumah Sabar dalam melakukan tindakan, perawat tanggap atas keluhan pasien, tepat melakukan

tindakan asuhan keperawatan dan perawat mudah dihubungi saat dibutuhkan oleh pasien. Pasien yang mengatakan tidak baik atas pelayanan keperawatan dapat dilihat dari aspek penerimaan dan komunikasi. Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan menimbulkan kepuasan yang baik pula. Sesuai dengan pendapat (*Institute of Medicine, 2017*), kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan atau ekspektasi pengguna yang sudah terpenuhi dan diterima tepat waktu. Menurut Nursalam (2016), mutu pelayanan yang baik jika pelayanan keperawatan dilakukan dengan cara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal mengatakan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nurul Hidayatun, 2020) yang mengatakan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Persepsi mutu pelayanan keperawatan ialah pelayanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien. Pelayanan keperawatan dilakukan secara profesional dan holistik kepada pasien yang membutuhkan perawatan yang intensif, jika pelayanan secara profesional dan holistik, maka mutu pelayanan akan baik. Mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember dalam kategori baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yaitu, aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek kerja sama dan aspek tanggung jawab yang akan diberikan oleh perawat (Marini, 2010). Aspek perhatian pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember dalam kategori baik mutu pelayanan keperawatan. Pertanyaan kedua tentang aspek penerimaan pasien yang mengatakan tidak baik terhadap mutu pelayanan keperawatan dikarenakan prosedur penerimaan pasien yang membingungkan dan perawat kurang, hal tersebut yang memungkinkan pasien mengatakan tidak baik mutu yang ada di Rumah Sakit Umum Univeersitas Muhammadiyah Jember.

c. Hubungan Kepuasan Pasien dengan mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil uji statistik antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan menunjukkan terdapat hubungan dengan nilai $p\text{-value}=0.02$ lebih kecil dari nilai $\alpha=0.05$ yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pelayanan semakin puas pasien maka semakin baik mutu pelayanan keperawatan Hasil Uji Chi-Square, menyebutkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum .

Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan harapan pelanggan dapat dipenuhi, maka pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Pasien yang tidak puas akan mengeluhkan dan tidak akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang sama. Menurut Hartono (2021) Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan pasien juga merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

Menurut peneliti, pasien bisa merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana rumah sakit jika fasilitas yang disediakan tidak memenuhi harapan mereka atau bahkan menurunkan kenyamanan mereka selama berada di rumah sakit. Untuk itu, penting bagi rumah sakit untuk memastikan kualitas fasilitas fisik dan peralatan medis selalu terjaga, serta menyediakan layanan yang nyaman dan mudah diakses, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih baik dan memuaskan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kusumawati, L. (2017) bahwa bahwa fasilitas sarana dan prasarana, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan fasilitas, serta ketersediaan peralatan medis yang memadai, memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember, responden mempersepsikan dalam kategori puas yaitu perawat cepat dan tanggap ketika pasien membutuhkan, pelayanan yang diterima sudah baik, perawat mampu mengenali masalah pasien, perawat terampil dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien prosedur pelayanan yang tidak dipersulit, perawat memberikan informasi yang jelas perawat memberikan pelayanan yang baik menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan sarana prasarana di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. Semakin lengkap sarana prasarana yang ada, semakin tinggi juga kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sarana prasarana di rumah sakit, maka kepuasan pasien akan buruk. Keeratan hubungan dalam kategori lemah. Oleh karena itu, Rumah Sakit harus meningkatkan sarana prasarana agar kepuasan pasien meningkat.

KESIMPULAN

- a. Sarana Prasarana kategori baik terhadap pelayanan dengan 75 Responden (50%) di rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember
- b. Kepuasan Pasien kategori baik dengan 85 responden (56,7%) di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember
- c. Ada hubungan yang lemah ke arah positif antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien sebesar 0,374 di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, K. V., & Cahyani, R. A. D. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega Putra. In *Jurnal Ilmiah PERKUSI* (Vol. 1, Issue 2). Repository UIN Jakarta. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i2.11031>.
- Arsita, R., & Idris, H. (2019). The Relationship of Hospital Cost, Service Quality and Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 132–138. <https://doi.org/10.26553/jikm.2019.10.2.132-138>
- Dedi, B. (2020). Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan: Teori, Konsep dan Implementasi. *Ebook, November 2019*, 397.
- Dharmmesta, B. S. (2019). *Manajemen Pemasaran*. BPFPE.
- Djuari, L. (2021). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press.
- Gibson, dan Ivancevich. 2003. Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Bina Aksara.
- Hartono. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Advance Chemical di Kota Batam. Prodi Manajemen. Diakses dari scholar.google.co.id;
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). Bumi Aksara.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Grasindo.
- Hikmah, F. (2014). Kepuasan Pasien Jamsoskes terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik dengan Metode Servqual dan Ipa. 14 (1), 1-9.
- Imbalo, S & Pohan. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: ECG
- Kemenkes, R. I. (2020). Pokok-pokok renstra kemenkes 2020-2024. *Kemenkes RI*.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Erlangga (ed.)). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurnianingrum, A. F., & Hidayat, A. (2020). The Influence of Service Quality and Price Perception on Consumer Trust and Revisit Intention at Beauty Care Clinic in Indonesia. *Archives of Business Research*, 8(6), 268–281. <https://doi.org/10.14738/abr.86.8489>
- Mada Lena, Erna, Mursito, B., & Hartono, S. (2021). *Kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas produk, citra merek, dan pelayanan pada outlet 3 Second Surakarta* [Customer satisfaction assessed from product quality, brand image, and service: Case study at Solo boutique]. *Jurnal Ekbis (Analisis, Prediksi, dan Informasi)*, 22(1), 55–68.
- Muninjaya, (2014). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan edisi 2*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG
- Navis, D., Sulaiman, S., Ahmad., G & (2020) Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu pelayanan .
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi 5)*. Salemba Medika.
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=G8l8EAAAQBAJ>
- Setyawan, F. E. B. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawara
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sunarsih. 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang, 5(2), 121-126.
Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2023). *Riset Pemasaran*. Penerbit Andi.