

Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Haries Tri Widodo^{1*}, Asmuji¹, Cahya Tribagus Hidayat¹

¹Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Jember, Jember 68121, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Haries Tri Widodo

Email: hariestriwidodo@gmail.com

Diterima: 15 Juli 2024 | Disetujui: 17 Juli 2024 Dipublikasikan: 31 Juli 2024

Abstrak

Pentingnya kepuasan pasien terhadap layanan medis masih menjadi perhatian penting dalam struktur layanan medis saat ini. Meskipun terdapat kemajuan teknologi medis dan peningkatan ketersediaan layanan, banyak pasien masih merasakan pengalaman yang tidak memuaskan di rumah sakit atau klinik. Kekecewaan pasien terhadap layanan kesehatan bisa dipengaruhi oleh faktor dimensi *tangible*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara dimensi *tangible* dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. Studi ini menggunakan desain penelitian korelasi dengan pendekatan studi *cross-sectional*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 55 responden, yang diambil dengan teknik *quota sampling*. Hasil uji statistik dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien, yang dilakukan dengan spearman rank (ρ) dengan $\alpha = 0,05$, menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi *tangible* dan kepuasan pasien dalam kategori sedang, dengan p value = 0,000 dan $r = 0,561$. Dimensi *tangible* seperti fasilitas, peralatan medis, dan penampilan personel merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pasien. Karena itu, penelitian ini mendorong seluruh pemberi pelayanan medis dalam mempertahankan peningkatan kualitas dimensi *tangible* sebagai bagian penting dari usaha meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien, serta memperbaiki citra mereka di mata publik.

Kata kunci: Dimensi *Tangible*; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan

Sitasi: Widodo, Haries T., Asmuji, & Hidayat, Cahya T. (2024). Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. The Indonesian Journal of Health Science. 16(1), 14-21. DOI: 10.32528/tjhs.v16i1.2227

Copyright: ©2024 Widodo, Haries T., et. al. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Diterbitkan Oleh: Universitas Muhammadiyah Jember

ISSN (Print): 2087-5053

ISSN (Online): 2476-9614

Abstract

The importance of patient satisfaction with medical services is still an important concern in the current structure of medical services. Despite advances in medical technology and increased availability of services, many patients still experience unsatisfactory experiences in hospitals or clinics. Patient disappointment with health services can be influenced by tangible dimension factors. This study aims to investigate the relationship between tangible dimensions and patient satisfaction at the Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. This study used a correlation research design with a cross-sectional study approach. The number of samples used was 55 respondents, taken using the quota sampling technique. The results of the statistical test of tangible dimensions with patient satisfaction, which were carried out using the Spearman rank (ρ) with $\alpha = 0.05$, showed that there was a relationship between tangible dimensions and patient satisfaction in the moderate category, with p value = 0.000 and $r = 0.561$. Tangible dimensions such as facilities, medical equipment, and personnel appearance are key factors in improving patient experience. Therefore, this study encourages all medical service providers to maintain improvements in the quality of tangible dimensions as an important part of efforts to increase patient satisfaction and loyalty, as well as improve their image in the eyes of the public

Keywords: *Patient Satisfaction; Service Quality; Tangible Dimensions*

PENDAHULUAN

Pentingnya kepuasan pasien terhadap layanan medis masih menjadi perhatian penting dalam struktur layanan medis saat ini. Meskipun terdapat kemajuan teknologi medis dan peningkatan ketersediaan layanan, banyak pasien masih merasakan pengalaman yang tidak memuaskan di rumah sakit atau klinik. Pasien yang merasa tidak puas dengan pengalamannya biasanya menulis ulasan negatif terhadap layanan yang mereka terima, yang pada gilirannya dapat menghalangi mereka untuk kembali ke layanan yang sama di masa mendatang. Selain itu, mereka dapat berbagi pengalaman mereka, baik positif maupun negatif, dengan orang lain melalui media online seperti situs web rumah sakit, yang berdampak pada pandangan umum orang tentang layanan yang diberikan. Hal ini berpotensi membuat masyarakat ragu untuk

mencari perawatan kesehatan di rumah sakit, mengakibatkan penurunan jumlah pasien dan dampak finansial yang signifikan bagi rumah sakit tersebut (Wijayanti & Daely, 2023). Lebih dari 6 juta pengajuan pasien medis dari 25 negara berbeda menurut data yang dirilis oleh World Health Organization (WHO) pada tahun 2021, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di berbagai negara, Swedia memiliki indeks tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Di sisi lain, tingkat kepuasan pasien yang paling rendah tercatat di India (34,4%) dan Kenya (40,4%) (Karno, 2023). Di seluruh negeri, Departemen Kesehatan mengatur standar kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. Standar minimal kepuasan pasien ditetapkan dalam Peraturan

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021 sebesar 92% (Kemenkes RI, 2021). Kepuasan pasien pada layanan medis di Jawa Timur pada tahun 2019. mencapai 80%, menurut data dari RSUD dr. Soetomo (RSUD dr. Soetomo, 2019). Penelitian awal, yang dilakukan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu pada tanggal 13 November 2023, mewawancarai sepuluh orang yang pernah mendapatkan perawatan di sana. Hasilnya menunjukkan bahwa 60% dari responden menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diterima di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

Mengenai hubungan antara kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimensi tangible dengan jelas memengaruhi kepuasan pasien dengan p value=0,000, yang menunjukkan pengaruh yang signifikan (Karno, 2023). Dalam sebuah penelitian baru-baru ini yang membahas kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia untuk pasien rawat jalan kelas eksekutif, S. Wijayanti & Daely (2023) menemukan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai $p=0,045$. Hal tersebut konsisten pada temuan Febriyanti (2022) dimana menunjukkan bahwa faktor tangible, seperti fasilitas yang diberikan, juga memengaruhi kepuasan pasien, dengan p value=0,000.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan layanan kesehatan, salah satu cara melalui pemeliharaan sarana dan prasarana, peningkatan sumber daya manusia sesuai standar, dan pemberian informasi prosedur pelayanan yang jelas dan tepat. Setelah

mempertimbangkan hal itu, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi melalui metode cross-sectional. Populasi yang diteliti merujuk kepada total individu pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu dari tanggal 1 Oktober hingga 31 Oktober 2023, yang berjumlah 120 pasien.

Pada penelitian ini, jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus Slovin adalah 55 orang. Sampel penelitian ini dipilih menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi, yakni pasien dengan usia di atas 17 tahun dan pasien yang setuju untuk berpartisipasi sebagai subjek penelitian. Kriteria eksklusi, yakni pasien penurunan kesadaran dan pasien tunanetra. Dalam penelitian ini, metode non probability sampling digunakan, dan metode penentuan sampelnya adalah quota sampling.

Penelitian tersebut dilaksanakan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu, dimulai dari bulan Oktober 2023 hingga Mei 2024. Alat yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah kuesioner dengan skala pengukuran Likert, untuk dimensi tangible diukur dengan menggunakan kolom kenyataan pada lembar kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari 12 pernyataan, dimana jawabannya terbagi dalam 4 opsi: sangat sesuai harapan, sesuai harapan, cukup sesuai harapan, dan kurang sesuai harapan. Pengukuran kepuasan pasien pada dimensi

tangible dilakukan dengan menggunakan instrumen penilaian harapan dan kenyataan di dalam kuesioner. Kuesioner penelitian ini sudah diuji validitas dan reliabilitas pada 20 orang, dengan nilai r hitung yakni antara 0,561 hingga 0,918 lebih tinggi dari nilai r tabel yakni 0,444, sedangkan nilai Cronbach's Alpha mencapai 0,912 lebih tinggi dari 0,600.

Analisis data univariat pada variabel dimensi tangible dan variabel kepuasan pasien akan dilakukan secara independen, menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase. Di sisi lain, analisis data bivariat penelitian ini menggunakan uji statistik Spearman Rank (Rho) untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel dimensi tangible dan variabel kepuasan pasien.

Persetujuan etik untuk penelitian ini telah diberikan oleh KEPK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember. No. 0010/KEPK/FIKES/XII/2024

HASIL

Data Umum

Data umum penelitian ini yakni informasi demografi dari 55 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu yang dikumpulkan mencakup informasi tentang usia, gender, dan tingkat pendidikan.

Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	17	30,9
Perempuan	38	69,1

Total	55	100
-------	----	-----

Menurut data pada tabel 1 yang telah disajikan, mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 38 orang atau sekitar 69,1%.

Usia

Tabel 2 Distribusi Frekuensi berdasarkan Usia Responden di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-25	14	25.5
26-45	15	27.3
>45	26	47.3
Total	55	100

Menurut data dalam Tabel 2 yang disajikan, mayoritas dari responden memiliki usia di atas 45 tahun, yakni sekitar 26 orang atau sekitar 47,3% dari total responden.

Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendidikan Responden di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak tamat	5	9.1
SD	9	16.4
SD	12	21.8
SMP	19	34.5
SMA	4	7.3
SMK	6	10.9
S1		
Total	55	100

Menurut Tabel 3 yang telah disajikan, mayoritas dari responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, dengan jumlah mencapai 19 orang atau sekitar 34,5%.

Data Khusus

Dimensi Tangible

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kondisi Dimensi Tangible di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

Dimensi <i>Tangible</i>	Frekuensi	(%)
Cukup baik	19	34,5
Baik	36	65,5
Total	55	100

Dari data pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 65,5%, memberikan penilaian positif terhadap dimensi tangible pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Dimensi <i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien			Total	<i>r</i>	<i>p value</i>
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas			
Cukup Baik	19 (34,5%)	0	0	19 (34,5%)	0,561	0,000
Baik	15 (27,3%)	17 (30,9%)	4 (7,3%)	36 (65,5%)		
Total	34 (61,8%)	17 (30,9%)	4 (7,3%)	55 (100%)		

Menurut data pada tabel 6 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden, yaitu 34,5%, menyatakan bahwa dimensi tangible memiliki kinerja yang cukup baik, namun mereka merasa kurang puas. Sebaliknya, dari 65,5% responden yang menilai dimensi tangible baik, sekitar 30,9% di antaranya merasa puas. Dalam uji statistik

Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
Kurang Puas	34	61,8
Puas	17	30,9
Sangat Puas	4	7,3
Total	55	100

Dari data dalam tabel 5 yang disajikan di atas, bahwa mayoritas responden, yakni 34 orang (61,8%), mengungkapkan kurang puas terhadap dimensi tangible di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. Sebanyak 17 responden (30,9%) menunjukkan puas, lalu 4 lainnya (7,3%) menunjukkan sangat puas terhadap hal dimensi tangible.

Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6 Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

Spearman Rank (Rho), ditemukan *p value* = 0,000 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan nilai *r* = 0,561.

PEMBAHASAN

Dimensi Tangible

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 65,5%, memberikan penilaian

positif terhadap dimensi tangible pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu, sementara 19 partisipan lainnya (34,5%) menyatakan bahwa dimensi tangible di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu masuk dalam kategori yang cukup baik. Hasil ini dilihat dari indikator-indikator dimensi tangible yang ada di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu, seperti fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.

Dimensi tangible dalam konteks layanan kesehatan berkaitan dengan aspek fisik yang ada dalam layanan tersebut, yang bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas. Dimensi tangible adalah salah satu kriteria penilaian layanan yang meliputi beberapa aspek seperti fasilitas fisik termasuk peralatan, tenaga kerja, dan cara komunikasi dengan penerima layanan, yang pada akhirnya akan memengaruhi respons positif dari penerima layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Rantung & Kaseger, 2023).

Menurut Utomo et al (2023) ketika alat dan infrastruktur kondisinya kurang baik, kurang bersih, dan kurang bagus, sehingga pasien yang melihat secara langsung akan merasa kecewa dan menciptakan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan pada saat itu. Hasil penelitian sesuai dengan penjelasan Sriatmi & Yoga Pramana (2022) dimensi tangible yang dianggap kurang memadai terutama terkait dengan gedung dan bangunan yang dianggap sempit dan tidak memenuhi standar, misalnya ruang tunggu yang terasa sesak dan tidak cukup luas untuk pasien. Selain itu, dimensi tangible juga

mencakup penampilan dan sikap tenaga kesehatan, seperti keramahan, kepedulian, kebersihan, dan ketertiban berpakaian.

Meskipun banyak peralatan dinilai baik, kebersihan, keteraturan, dan penampilan petugas kesehatan menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi pandangan masyarakat pada mutu pelayanan. Maka, dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, perbaikan yang terfokus perlu dilakukan pada aspek ini untuk meningkatkan pengetahuan pasien dan meningkatkan hubungan antara penyedia layanan kesehatan.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 di atas, bahwa mayoritas responden, yakni 34 orang (61,8%), mengungkapkan kurang puas terhadap dimensi tangible di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. Sebanyak 17 responden (30,9%) menunjukkan puas, lalu 4 lainnya (7,3%) menyatakan sangat puas terhadap dimensi tangible.

Nursalam (2014) mengatakan kepuasan adalah kebahagiaan yang dialami seseorang ketika membandingkan kesenangan yang diharapkan dari suatu tugas atau barang dengan kesenangan yang dihasilkan darinya. Penilaian kepuasan pasien dilakukan dengan membandingkan apa yang diharapkan dengan kenyataan, sesuai dengan konsep teori Asmuji (2012) untuk mengukur seberapa puasny pasien, bisa menggunakan rumus $\text{kepuasan} = f \{ \text{kinerja-harapan} \}$.

Kondisi dalam dimensi tangible yang tidak sesuai harapan pasien, seperti ruang tunggu yang kurang luas dan

ketidakkonsistenan seragam serta identitas tenaga kesehatan menjadi pemicu utama ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan pentingnya klinik memperhatikan aspek fisik dan penampilan staf sebagai bagian sempurna dari pengalaman pasien. Upaya perbaikan yang terfokus pada hal-hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan loyalitas, dan mendorong rekomendasi positif dari pasien kepada orang lain, sejalan dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya.

Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 6 seluruh responden (100%) menyatakan kondisi dimensi tangible, dengan 19 responden (34,5%) menyatakan kondisi tersebut cukup baik tetapi mereka merasa kurang puas. Dari 36 responden (65,5%) yang menilai kondisi dimensi tangible dalam kategori baik, 27,3% menyatakan kurang puas, 30,9% menyatakan puas, dan 7,3% menyatakan sangat puas. Hasil uji menggunakan spearman rank (ρ), ditemukan nilai $p=0,000$ lebih kecil dari 0,05 dengan nilai $r=0,561$. Ini menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang mengindikasikan adanya hubungan antara dimensi tangible dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu dengan hubungan sedang dengan nilai positif, yang berarti peningkatan kondisi dimensi tangible dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil studi ini konsisten temuan sebelumnya yakni Saputra & Ariani (2019) yang mengindikasikan bahwasannya ada dampak positif dari faktor fisik terhadap kepuasan pasien, seperti ketersediaan alat

kesehatan, media kesehatan yang mumpuni, lalu jumlah personel dengan kemampuan baik. Menurut Kosnan (2020) pelayanan tidak terlihat, tercium, atau diraba, sehingga penilaian terhadapnya bergantung pada aspek fisik. Pasien mengandalkan penglihatannya untuk menilai kualitas pelayanan, termasuk penampilan fisik yang memengaruhi persepsi mereka. Ini juga berkontribusi pada harapan pasien, karena penampilan yang baik dapat meningkatkan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan.

Tampaknya penting bahwa layanan kesehatan memiliki dimensi tangible yang berkualitas. Kualitas dimensi tangible yang baik dalam pelayanan medis dapat memengaruhi kepuasan pasien serta menciptakan tanggapan positif dari masyarakat. Respon masyarakat tergantung pada kondisi dimensi tangible yang mana di dalamnya ada sumber daya manusia, sarana prasarana, dan cara berkomunikasi terkait pelayanan yang diberikan. Apabila sumber daya manusia tidak mendukung, sarana prasarana kurang, dan cara penyampaian pelayanan tidak baik tentunya akan membuat masyarakat atau pasien sebagai penerima layanan akan memberikan respon yang kurang memuaskan terhadap layanan yang diberikan (Rantung & Kaseger, 2023).

Penelitian ini mengungkapkan pentingnya aspek yang bisa dirasakan secara langsung dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. Penelitian ini menegaskan temuan sebelumnya yang menekankan bahwa dimensi tangible seperti fasilitas, peralatan medis, dan penampilan personel merupakan faktor kunci dalam meningkatkan

pengalaman pasien. Karena itu, penelitian ini mendorong seluruh pemberi pelayanan medis dalam mempertahankan peningkatan kualitas dimensi tangible sebagai bagian penting dari usaha meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien, serta memperbaiki citra mereka di mata publik.

DAFTAR PUSTAKA

Asmuji, A. (2012). Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi.

Febriyanti, S. F., Asmuji, Fitriana Putri, & Diyan Indriyani. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang. *Jurnal Fikes Unmuh Jember*, 1–9.

Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *JURNAL TAMPIASIH*, 1(2), 22–32.

Kemenkes RI. (2021). Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan (Vol. 2, Issue 2). UPK Kemenkes. <http://www.inna-ppni.or.id>

Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>

Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (A. Suslia (ed.); 4th ed.). Salemba Medika.

Rantung, M., & Kaseger, M. (2023). Dimensi Tangible Dalam Pelayanan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, VIII(01), 83–94.

RSUD dr. Soetomo. (2019). Laporan Evaluasi Kinerja Internal TRIWULAN (pp. i–41).

Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1).

Sriatmi, A., & Yoga Pramana, L. D. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>

Utomo, M. A., Purwadhi, & Hidayat, D. (2023). Pengaruh Manajemen Sarana Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi*, 11(2), 107–116. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.3336>

Wijayanti, S., & Daely, W. (2023). Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Eksekutif. *Journal of Management Nursing*, 2(3), 237–245. <https://doi.org/10.53801/jmn.v2i3.112>