STUDI LITERATUR : PENGARUH SARANA DAN PRASARANA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

JURNAL

DEBBY MAHDALENA YAHYA
NIM. C01416013

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

STUDI LITERATURE : PENGARUH SARANA DAN PRASARANA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Debby Mahdalena Yahya[1]. Firmawati[2]. Sabirin B. Syukur[3]

[1)] Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

[2.3)] Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Gorontalo Indonesia

debbyyahya159@gmail.com

ABSTRAK

*Kepuasan pasien merupakan suatu penilaian emosional dari pasien atas pelayanan yang diberikan kepadanya sehingga apa yang menjadi harapan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi. Demikian juga dengan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang**,** dengan sarana dan prasarana yang mendukung maka akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dengan begitu proses pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik serta dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien itu sendiri. Desain penelitian studi literatur. Pencarian literatur menggunakan dua database elektronik (google scholar, Indonesia one search) dengan kata kunci "Tingkat Kepuasan Pasien" dan "Sarana dan Prasarana". Literatur yang memenuhi kriteria inklusi berupa kesesuaian judul,full text,dapat didownload dan terbitan 5 tahun terakhir (2015-2020) kemudian diambil untuk diekstrasi dan dianalisis sebanyak 10 literatur. Hasil Penelitian: Sebagian besar literatur menyatakan ada pengaruh sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Sebagian besar responden yang mengalami ketidakpuasan terhadap sarana dan prasarana berada pada tingkat sedang.*

Kata kunci : **"Tingkat Kepuasan Pasien Dan Sarana Dan Prasarana"**

PENDAHULUAN

Dalam Kesehatan Nasional, disebutkan bahwa pembangunan kesehatan yang merupakan suatu pelaksana dalam upaya kesehatan dalam mencapai kehidupan yang sehat bagi setiap penduduk untuk menjadikan kehidupan sehat yang optimal. Upaya yang harus dilaksanakan yakni menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu serta terjangkau, hal itu dapat menjadi hak bagi setiap orang untuk memperoleh akses sumber daya kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai layanan yang memuaskan pasien khususnya dalam pelayanan fasilitas kesehatan. Layanan yang bermutu dalam pengertian yang luas ialah dimana realitas layanan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan sekaligus telah memenuhi kebutuhan pasien ataupun keinginan pasien dengan tingkat efisiensi yang optimal. (Harvika. 2017).

Rumah Sakit yang merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberi tanggung jawab sebagai penyedia pelayanan kesehatan kepada masyarakat terhadap keandalan, keakurasian serta keamanan dalam penggunaan fasilitas untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut WHO dimana Rumah Sakit merupakan bagian yang menyeluruh dalam organisasi yang berfungsi untuk menyedikan layanan paripurna (komprehensif) memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap pada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (preventif) dimana *output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Oleh karena itu sebuah Rumah Sakit harus mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (Suarjana.2015).

Dalam meningkatkan derajat kesehatan, maka perlu adanya fasilitas yang baik untuk memperoleh kepuasan bagi setiap pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan layanan

kesehatan. Standar dalam pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien secara nasional menurut Kementrian Kesehatan 2016 tentang Pelayanan Minimal dengan kepuasan diatas 95%. Apabila tingkat kepuasan dibawah 95%, maka standar dalam pelayanan kesehatan yang diterima pasien belum memenuhi standar yang minimal atau pelayanan kesehatan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh sebab itu dalam meningkatkan kepuasan pasien maka pengelolaan mutu pelayanan kesehatan khususnya pengelolaan mutu fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat penting. (Ristiani. 2017).

Di Indonesia pentingnya sarana dan prasarana merupakan suatu keharusan dalam ruang lingkup kesehatan. Tidak dipungkiri bahwa tindakan yang diberikan sangat menentukan hasil proses pelayanan kesehatan khususnya dalam memenuhi kepuasan dari pada pasien. Dengan adanya fasilitas yang mendukung maka akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dengan begitu proses pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik serta dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan pasien merupakan suatu penilaian emosional dari pasien atas pelayanan yang diberikan kepadanya sehingga apa yang menjadi harapan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi. (Herman. 2016).

Pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga yang datang di Rumah Sakit akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, dimana kecenderungannya apabila pelayanan yang diberikan dianggap baik bagi pasien dan keluarga pasien, maka pelayanan tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien ataupun keluarga pasien. Demikian juga dengan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai yang ditunjang dengan kualifikasi sumber daya manusia atau ketenagaan di bidang kesehatan baik medis maupun paramedis yang ahli dibidangnya masing-masing.

Sebagaimana yang terjadi pada beberapa Rumah Sakit menurut hasil penelitian dari (Ristiani. 2017), menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sangat berpengaruh pada kepuasan dari

pasien, dapat dilihat dengan keluhan pasien tentang fasilitas yang didapatkan tidak sesuai dengan dana yang di keluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan (Zainaro. 2017) menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien disebabkan karena kurang efektifnya sarana dan prasarana dan layanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien sebelumnya. Hasil penelitian dari (Harfika. 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian dari (Muslimin. 2020) menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan khususnya dalam fasilitas di rumah sakit dengan pelayanan 20,7%.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan studi literatur yang berjudul : "Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah desain naratif deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Studi kepustakaan (literature review) merupakan suatu uraian yang berisi tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang menjadi acuan agar jadi landasan untuk suatu penelitian. Studi literature bisa didapat dari beberapa sumber pustaka baik buku, jurnal, artikel dan informasi dari internet.

Jenis penelitian ini yang digunakan berkaitan dengan topik atau variabel penulisan. Literature review yang dapat dilihat yaitu dapat dianalisa, diringkas, dan dapat dibandingkan hasil dari penelitian yang satu dengan yang lainnya.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian literatur melalui pencarian *Google Scholar* dan *Indonesia One Search* dengan memasukkan kata kunci "Tingkat Kepuasan Pasien, Sarana dan Prasarana", menghasilkan jurnal sebanyak 8.499 literature. Literatur-literatur tersebut kemudian di Skrining

dari judul, akses full text, tahun terbitan 5 tahun terakhir (2015-2020), abstrak, kesesuaian *keyword* penulisan, pendahuluan jurnal, jurnal penelitian berbahasa Indonesia dan ditambah dengan memperhatikan kondisi literatur, diantaranya : ketidaksesuaian judul, hanya berupa abstrak, tidak full teks, tidak bisa diakses (literatur berbayar), tidak bisa didownload, diharuskan login repository yang memerlukan username dan password. Sehingga melalui skrining didapatkan artikel full text yang diperoleh 8.499 literature dan menyisakan 6.150 literature.

Selanjutnya sebanyak 6.150 literatur dilakukan uji kelayakan dengan membaca secara utuh dan menyeluruh. Jurnal yang bersifat artikel ulasan atau opini, literatur review dengan judul yang sama, analisis yang digunakan hanya analisis univariat serta jurnal yang tidak sesuai dengan tujuan, kemudian dieliminasi. Untuk mempercepat proses eliminasi jurnal dilakukan evaluasi isi yang objektif pada jurnal yang bersifat mendukung maupun melemahkan, menggunakan *Skimming* (meluncur) dengan maksud pembacaan fokus kepada inti literatur, dengan membaca cepat, serta menangkap inti sari jurnal. Bila penggunaan *skimming* masih belum dapat menangkap maksud penulis jurnal, maka dilakukanlah pembacaan secara berulang, mendalam, dan berfokus pada metode dan hasil penelitian, didapatkan literatur yang sesuai sejumlah 10 literatur yang kemudian dilakukan analisis dan diintegrasikan.

PEMBAHASAN

Sarana dan prasarana yang baik merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dapat menciptakan kepuasan pasien. Sarana prasarana pelayanan kesehatan diartikan sebagai proses untuk melaksanakan kerjasama dalam mewujudkan semua fasilitas baik sarana maupun prasarana kesehatan agar dapat memberikan layanan yang baik ataupun secara profesional sehingga bisa menjadi efektif ataupun efisiensi dalam pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana temuan hasil penelitian dari Zainaro (2017) dan Ristiani (2017) sarana dan prasarana sangat berpengaruh secara signifikan

terhadap kinerja perawat. Hal ini disebabkan dengan sarana dan prasarana yang baik dimana sarana dan prasarananya harus dijaga dengan baik untuk dapat dimanfaatkan fungsinya dengan baik. Sehingganya peneliti dapat berasumsi bahwa dari hasil pencarian jurnal tersebut didapatkan teori dimana dalam menyediakan sarana dan prasarana sangat menjadi penting untuk menciptakan kepuasan bagi pasien. Dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan berkualitas, maka pasien akan merasa puas, tidak hanya dalam bentuk pelayanannya tetapi juga dilengkapi dengan penyediaan sarana dan prasarana yang baik.

Demikian juga dengan penelitian dari Harfika (2017) dan Aprella (2018) terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan fasilitas merupakan suatu alat ukur melalui manfaat atau dari apa yang disediakan. Apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit sangat memadai dan juga bisa memenuhi keinginan dari pada pasien maka akan berdampak baik bagi pasien khususnya terhadap kepuasan pasien. Dengan begitu semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin baik pula perkembangan pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan begitu peneliti berasumsi bahwa ketersediaan fasilitas baik sarana maupun prasarana menjadi sebuah pendukung ataupun pendorong untuk terlaksananya suatu pelayanan kesehatan. Apabila ketersediaan fasilitas dalam pelayanan kesehatan baik maka pelayanan kesehatan pun dapat berjalan dengan baik dan pasien juga akan merasakan baik dalam bentuk pelayanannya.

Usman (2017), mendapatkan hasil kurangnya kebijakan Dinas Kesehatan dalam meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan. Hal ini menyebabkan ketertinggalan dalam sarana dan prasarana sehingga dapat mengakibatkan pelayanan kesehatan pada pasien bisa terhambat serta dapat memberikan pengaruh pada kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa dalam meningkatkan sarana dan prasarana sangat penting adanya kebijakan dari Dinas Kesehatan. karena dengan kebijakan tersebut pelayanan kesehatan yang diberikan

pada pasien tidak terhambat karena kurangnya sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit.

Hasil penelitian yang di dapatkan oleh Herman (2016) dan Suarjana (2015) yaitu ada keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan khususnya dalam upaya pencegahan dan pengendalian infeksi. Hal ini disebabkan faktor yang mendorong penyebaran infeks karena kurangnya fasilitas seperti fasilitas cuci tangan untuk pencegahan infeksi ataupun penyakit. Oleh sebab itu apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan, maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Peneliti berasumsi bahwa dalam penyediaan fasilitas sarana dapat diperhatikan dengan baik dalam menyediakan fasilitas. hal ini dapat menyebabkan tidak adanya kepercayaan lagi bagi pasien dalam menggunakan fasilitas yang ada di rumah sakit, karena tidak hanya bentuk pelayanannya yang tidak baik tetapi juga fasilitas baik sarana dan prasarana tidak sesuia dengan kebutuhan ataupun keinginan pasie. Oleh sebab itu perlu adanya sarana dan prasarana yang berkualitas agar dapat memuaskan pada pasien yang menerima pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian dari Manik (2015) dan Muslimin (2020) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Karena pelayanan yang berkualitas dapat berdampak baik kepada pasien. Hal ini disebabkan pasien dapat merasa nyaman dan merasa puas apabila keinginan ataupun kebutuhan pasien tersebut terpenuhi dengan baik. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Oleh sebab itu sebuah rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan daripada pasien dengan cara dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Peneliti dapat berasumsi bahwa dalam meningkatkan keprcayaan pasien maka perlu memberikan pelayanan kesehatan yang baik khususnya dalam penyediaan sarana dan prasarana kesehatan. jika pelayanan kesehatan baik dalam penyediaan sarana prasarana yang baik maka akan akan baik pula penilaian daripada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Dewi (2016), terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti kepuasan pasien dapat berpengaruh pada kepuasan pasien yang dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien. Karena apabila dalam pelayanan yang diberikan pada pasien lambat dalam penanganannya maka akan berdampak tidak baik bagi pasien tersebut dan akan mengakibatkan kepuasan pasien akan menurun. Peneliti berasumsi bahwa jika kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pasien maka pasien akan merasa tidak puas dan pasien tidak akan lagi menggunakan layanan jasa yang ada di rumah sakit tersebut.

Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit

Zainaro (2017) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau terkesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Peneliti berasumsi bahwa kinerja perawat yang menunjukkan kepuasan pasien ialah apabila kinerja perawat baik dengan kemungkinan besar akan ada kepuasan tersendiri bagi setiap pasien.

Ristiani (2017), menjelaskan bahwa dalam mencapai kepuasan itu dituntut harus memberikan kualitas pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan diartikan dengan kegiatan dimana dalam memberikan pelayanan kesehatan atau sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta keinginan pasien. Maka peneliti berasumsi bahwa apabila layanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Sebaliknya apabila layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien memenuhi harapan ataupun keinginan dari pasien maka pasien akan merasa puas dengan bentuk pelayanan yang diberikan.

Harfika (2017) menjelaskan bahwa dalam pelayanan kesehatan

juga sangat diperlukan untuk dapat meningkatkan fasiltas sarana dan prasarana. Fasilitas sarana prasarana menjadi pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Maka peneliti berasumsi bahwa apabila fasilitas sarana prasarana yang disediakan dapat memenuhi harapan pasien maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pada pasien yang datang berkunjung.

Aprella (2018), menjelaskan bahwa fasilitas sarana prasarana merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu kesehatan masyarakat. Sehingga peneliti berasumsi bahwa dengan tersedianya sarana dan prasarana kesehatan maka hal tersebut dapat menunjang pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakat dan dengan adanya sarana dan prasarana kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan juga dapat memajukan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang ada di Puskesmas ataupun Rumah Sakit.

Usman (2017), juga menjelaskan bahwa penyediaan sarana dan prasarana menjadi penunjang dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan begitu peneliti berasumsi bahwa peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana dapat menciptakan pelayanan kesehatan yang baik khususnya dalam meningkatkan kepuasan bagi setiap pasien.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu pendorong dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. (Herman, 2016). Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sarana dan prasarana juga dapat menjadi tindakan dalam pencegahan penyakit, misalnya dapat menyediakan fasiltas yakni fasilitas cuci tangan. Hal tersebut dapat mencegah infeksi bagi setiap pasien. Oleh sebab itu peneliti berasumsi bahwa sarana dan prasarana juga sangat butuh kualitas pelayanan yang baik, sehingganya hal tersebut dapat memberikan kesan yang baik bagi pasien.

Suarjana (2015), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa apabila performa kualitas

pelayanan yang diberikan meningkat, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan bagi setiap pasien. Maka peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh bagi kepuasan pasien. Dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pasien, apakah bisa menciptakan layanan yang baik atau tidak. Maka hal itu bisa menjadi penilaian tersendiri bagi setiap pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan kepada pasien. Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit. (Manik, 2015). Peneliti berasumsi bahwa meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan bagi setiap pasien merupakan langkah awal keberhasilan dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pihak rumah sakit. Oleh sebab itu sangat diperlukan kualitas pelayanan yang baik yang dapat menumbuhkan dan mempengaruhi kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.

Muslimin (2020), juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan perbandingan ataupun suatu keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dalam bentuk kinerja. Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan dianggap memuaskan apabila tingkat kualitas yang diberikan melebihi harapan pasien, maka hal itu dapat dikatakan ideal. Karena baik buruknya suatu instansi dilihat dari pelayanan maupun fasilitasnya serta sarana tidak akan ada manfaatnya jika tanpa adanya pegawai yang mengatur.

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat ataupun perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar sangat menjadi penting untuk dapat terselenggarakan demi menciptakan kepuasan bagi setiap pasien. (Dewi, 2016). Maka peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dapat ditentukan dalam bentuk pelayanan yang diberikan pada pasien, apabila dalam pelayanan yang diberikan kurang baik bagi pasien maka pasien tersebut berhak untuk

melakukan complain pada pihak rumah sakit.

Hal ini membuat peneliti berasumsi bahwa tersedianya sarana dan prasarana menjadi sangat penting dalam pelayanan kesehatan khususnya dalam meningkatkan kepuasan bagi setiap pasien. Kepuasan dalam pelayanan kesehatan semakin penting untuk dapat dilaksanakan, karena dengan pelayanan kesehatan yang baik khususnya ketersediaannya sarana dan prasarana maka akan memberikan dampak yang baik bagi pasien dan juga dapat memberikan kepercayaan untuk dapat menggunakan layanan jasa yang di Rumah Sakit tersebut. Apabila dalam pelayanan kesehatan khususnya dalam penyediaan sarana dan prasarana yang kurang maka hal tersebut dapat memberikan dampak yang tidak baik bagi pasien dan pasien akan merasa tidak puas dengan bentuk pelayanan yang ada di Rumah Sakit, dan hal tersebut juga akan memberikan kesan yang tidak baik dan dapat mengurangi kepercayaan bagi pasien yang menggunakan jasa layanan tersebut.

KESIMPULAN

Studi literatur penelitian terdahulu yang relevan tentang pengaruh sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Didapatkannya ada pengaruh sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dimana dengan adanya sarana dan prasarana maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Begitupun sebaliknya, jika dalam sarana dan prasarana yang disediakan di rumah sakit tidak sesuai dengan keinginan daripada pasien, maka pasien akan merasa tidak puas, dan kemungkinan pasien tidak akan menggunakan jasa yang di rumah sakit tersebut. Tingkat kepuasan dilihat seberapa besar bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, keinginan serta kebutuhan yang diterima oleh pasien di rumah sakit.

SARAN

Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini kiranya dapat diterima dan dijadikan salah satu literatur kepustakaan yang dapat

dimanfaatkan oleh mahasiswa-mahasiswa lainnya dalam melakukan pengkajian mengenai pengaruh sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien.

Bagi Institusi Rumah Sakit

Untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan sarana dan prasarana yang baik serta yang berkualitas untuk selanjutnya, agar dapat menciptakan dan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan bagi pasien yang datang serta dapat mengembangkan Rumah Sakit dengan bentuk pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan bagi setiap pasien yang datang berkunjung.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit. Hendaknya juga meneliti faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aprella Qonita A.P. Dkk (2018). Pengaruh pola sebaran sarana dan prasarana Kesehatan Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Tegal Tahun 2016. Semarang. *Jurnal Go Image (Spatial-Ecological-Regional) 7 (1).*

Dewi Meutia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan.* Volume 5. No. 2

Donsu, J. D. T (2016). Metodologi Penelitian Keperawatan. Cetakan Pertama. Yogyakartap:Pustakabarupress, P:153.

Harfika Jarliyah. Dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance.* Volume. XIV. No. 1

Hasmi, (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jayapura: In Media, P:153.

Herman Max Joseph & Handayani Rini Sasanti. (2016). Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Pemerintah Dalam Upaya Pencegahan dan Pengendalian Infeksi Di Indonesia. Jakarta. *Jurnal Kefarmasian Indonesia.* Volume 6. No 2.

Mesrawati & Yenni. (2016). Peran Perawat Perkesmas, Sarana Prasarana Dengan Kemandirian Keluarga Di Puskesmas. Lubuk Tarok Sijunjung. Lubuk Tarok Sijunjung. *Jurnal Human Care.* Volume 1. No. 1.

Muslimin Ikhwanul & Mahfudhoh. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan.* Volume 8. No. 1

Nirmayasri Datuan. Dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *JKMM.* Volume 3. No 1

Notoatmodjo,S (2012). *Metode Penelitian Kesehatan.* Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta

Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan. Edisi 4. Jakarta Selatan: Salemba Medika.

Putra Candra Syah. Manajemen Keperawatan. Bogor: In Media

Ristiani Ida Yunari. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Jatinangor. *Jurnal Coopetition.* Volume VIII. Nomor 2.

Suarjana Agung. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan.* Volume 11. No. 1

Usman Juaden Ever. Dkk (2017). Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Meningkatkan Sarana dan Prasarana Kesehatan Di Kecamatan Manganitu Selatan. Manganitu Selatan. *Jurnal Jurusan Pemerintahan.* Volume 2. No. 2.

Zahara Riska Ayu. Dkk (2017). Kepatuhan Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) Ditinjau Dari Pengetahuan dan Perilaku Pada petugas Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSRS). Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmu Kesehatan.* Volume 2. No. 2.

Zainaro M. Arifki. (2017). Pengaruh Sarana Dan Prasarana, Pendidikan Dan Masa Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal Of Holistic Healthcare).* Volume 11. No.1.