

LITERATUR REVIEW : HUBUNGAN KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA DENGAN KEPUASAN PASIEN DIFASILITAS KESEHATAN

Muhammad Syauqi Marzukie^{1*}, Windy Florence Vionita², Samruddin, Sudirman⁴, Ahmad Yani⁵

Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu^{1,2,3}, Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palu⁴, Bagian Promosi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palu⁵

*Corresponding Author : syauqimarzukie520@gmail.com

ABSTRAK

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada pasien. Fasilitas fisik yang memadai, kelengkapan peralatan medis, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan aman berperan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien. Tujuan dari literature review ini adalah untuk menganalisis dan mensintesis hasil penelitian tahun 2020–2025 terkait hubungan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan PRISMA. Pencarian artikel dilakukan melalui database PubMed, ScienceDirect, dan Google Scholar dengan kata kunci yang relevan. Sebanyak 15 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis secara deskriptif. Hasil sintesis menunjukkan bahwa fasilitas fisik (dimensi *tangible*), kelengkapan dan fungsi peralatan medis, kebersihan dan sanitasi, serta fasilitas pendukung dan aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien lebih optimal apabila sarana dan prasarana yang memadai didukung oleh kualitas pelayanan interpersonal yang baik. Kesimpulan dari literature review ini menegaskan bahwa peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan merupakan strategi penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan, sejalan dengan rekomendasi *World Health Organization* dan kebijakan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kata kunci : fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana,

ABSTRACT

The availability of facilities and infrastructure is a crucial component in providing quality, patient-centered healthcare services. Adequate physical facilities, complete medical equipment, and a clean and safe service environment play a role in shaping patient experience and satisfaction. The purpose of this literature review is to analyze and synthesize research findings from 2020–2025 related to the relationship between the availability of facilities and infrastructure and patient satisfaction in healthcare facilities. This study used the Systematic Literature Review (SLR) method with the PRISMA approach. Articles were searched through the PubMed, ScienceDirect, and Google Scholar databases using relevant keywords. A total of 15 articles that met the inclusion criteria were analyzed descriptively. The synthesis results indicate that physical facilities (tangible dimensions), completeness and functionality of medical equipment, cleanliness and sanitation, and supporting facilities and accessibility have a significant influence on patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction is more optimal when adequate facilities and infrastructure are supported by good quality interpersonal services. The conclusion of this literature review confirms that improving and maintaining facilities and infrastructure in healthcare facilities is a crucial strategy for improving service quality, patient satisfaction, and public trust in the healthcare system, in line with World Health Organization recommendations and the policies of the Indonesian Ministry of Health.

Keywords : facilities and infrastructure, patient satisfaction, healthcare quality, healthcare facilities

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan indikator utama keberhasilan pembangunan kesehatan suatu negara. *World Health Organization* (WHO, 2020) menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan mencakup efektivitas, efisiensi, keamanan, dan orientasi pada pasien. Dalam konteks ini, orientasi pada pasien tidak hanya berkaitan dengan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dengan dukungan lingkungan fisik dan infrastruktur yang memadai untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan pasien. (*World Health Organization*, 2022) kembali menekankan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang layak merupakan bagian integral dari penguatan sistem kesehatan (*health system strengthening*). Fasilitas fisik seperti ruang pelayanan yang bersih, alat kesehatan yang lengkap, sistem ventilasi yang baik, serta akses air bersih dan sanitasi menjadi standar minimal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Ketidakterediaan fasilitas tersebut dapat menghambat proses pelayanan dan berdampak pada pengalaman pasien secara keseluruhan.

Di Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2021) telah menetapkan standar sarana dan prasarana untuk setiap jenis fasilitas kesehatan, baik rumah sakit maupun puskesmas. Standar ini mencakup kelengkapan alat medis, ruang pelayanan, fasilitas penunjang, hingga sistem pendukung seperti teknologi informasi kesehatan. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menjamin mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Namun demikian, laporan (Kemenkes RI, 2023) menunjukkan masih adanya kesenjangan distribusi dan kualitas sarana prasarana antar wilayah, terutama di daerah terpencil dan tertinggal. Ketimpangan ini menyebabkan variasi mutu pelayanan dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien. Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata dan berkeadilan.

Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Menurut (Sari et al., 2021) kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien cenderung merasa puas dan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dan banyak digunakan dalam penelitian kesehatan juga menempatkan aspek tangible (bukti fisik) sebagai salah satu dimensi utama penilaian mutu layanan. Penelitian (Pratiwi dan Rahman, 2020) menemukan bahwa dimensi tangible seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan alat medis memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. Studi internasional oleh (Ahmed et al., 2022) di beberapa negara Asia Tenggara menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur dan modernisasi peralatan medis berpengaruh langsung terhadap persepsi mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Pasien cenderung lebih percaya pada fasilitas kesehatan yang memiliki sarana lengkap dan tampak profesional. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penilaian kualitas layanan secara keseluruhan.

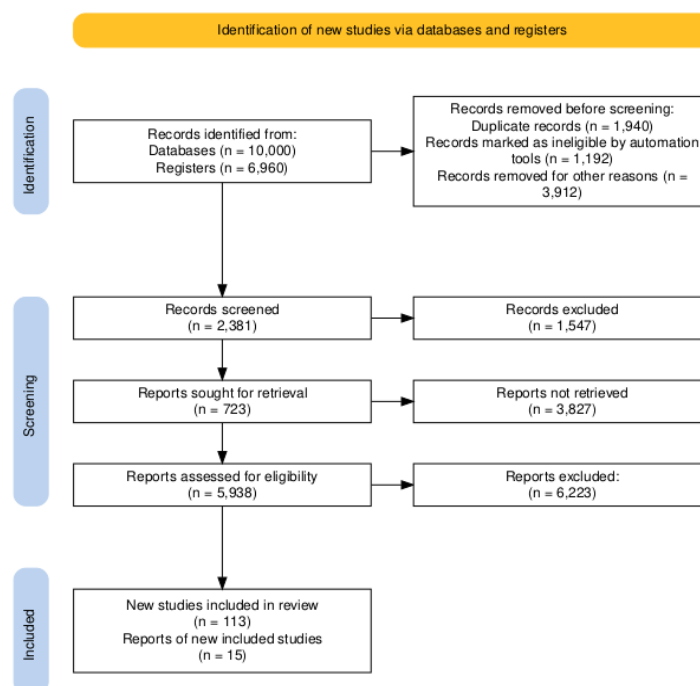
(Kim dan Lee, 2023) dalam penelitian pascapandemi COVID-19 menekankan pentingnya standar kebersihan, ventilasi, dan keamanan fasilitas sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Pandemi telah meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya fasilitas yang higienis dan aman, sehingga ekspektasi pasien terhadap sarana dan prasarana menjadi semakin tinggi. Di tingkat pelayanan primer, penelitian (Handayani dan Putra, 2024) menunjukkan bahwa keterbatasan ruang pemeriksaan, kurangnya fasilitas tempat duduk, serta minimnya sarana pendukung seperti tempat parkir dan toilet yang layak berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pasien di puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi tenaga kesehatan saja tidak cukup untuk menjamin kepuasan pasien tanpa didukung fasilitas yang memadai. Permasalahan yang muncul saat ini adalah masih adanya ketidaksesuaian antara standar sarana prasarana yang ditetapkan pemerintah dengan kondisi faktual di lapangan.

Beberapa fasilitas kesehatan mengalami keterbatasan anggaran, kurangnya pemeliharaan alat, serta keterbatasan ruang pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan mutu pelayanan dan berdampak pada citra institusi kesehatan. Selain itu, variasi hasil penelitian mengenai hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien menunjukkan perlunya kajian yang lebih komprehensif. Beberapa studi menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan, sementara lainnya menemukan pengaruh yang moderat tergantung pada konteks dan karakteristik fasilitas kesehatan (Rahmawati et al., 2022). Perbedaan temuan ini perlu dianalisis secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang lebih menyeluruh.

Urgensi penelitian ini semakin relevan dalam era transformasi sistem kesehatan Indonesia yang dicanangkan (Kemenkes RI, 2024), di mana peningkatan mutu pelayanan dan penguatan fasilitas kesehatan primer menjadi prioritas utama. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia kesehatan tidak akan optimal. Kepuasan pasien juga memiliki implikasi jangka panjang terhadap keberlanjutan pelayanan kesehatan. Menurut WHO (2023), tingkat kepuasan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, loyalitas terhadap fasilitas kesehatan, serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi sangat penting. Meskipun penelitian terkait topik ini telah banyak dilakukan dalam lima tahun terakhir, belum banyak kajian yang secara khusus mensintesis hasil penelitian tersebut dalam bentuk literatur review yang terstruktur. Padahal, sintesis bukti ilmiah sangat dibutuhkan sebagai dasar perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan berbasis evidence-based practice.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, membandingkan, dan mensintesis hasil penelitian tahun 2020–2025 mengenai hubungan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Literatur review ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

METODE



Gambar 1 Diagram Alur Prisma

Penelitian ini menggunakan data sekunder melalui metode *Systematic Literature Review (SLR)* dengan pendekatan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Proses dimulai dari identifikasi artikel melalui pencarian pada database PubMed, ScienceDirect, dan Google Scholar menggunakan kata kunci seperti “*health facilities*”, “*infrastructure*”, “*patient satisfaction*”, “*sarana dan prasarana*”, dan “*kepuasan pasien*” dengan kombinasi operator Boolean (AND/OR). Kriteria inklusi meliputi artikel penelitian (kuantitatif, kualitatif, atau mixed methods) yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2020–2025, tersedia dalam teks lengkap (full text), serta membahas hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Artikel yang tidak relevan, duplikat, atau tidak menyajikan data empiris dikeluarkan dari proses seleksi. Artikel yang lolos seleksi kemudian dianalisis dan disintesis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola hubungan, faktor dominan, serta kesimpulan umum terkait pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil pencarian dari beberapa *database* ditemukan 15 artikel yang sesuai dengan kriteria dan akan dianalisis lebih lanjut dalam *literature review* ini.

HASIL

Hasil dari pencarian jurnal online didapatkan sebanyak 15 jurnal mengenai hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Kemudian dilakukan pengelompokan tema bahasan jurnal berupa fasilitas fisik dan dimensi tangible pelayanan (4 jurnal), kelengkapan dan fungsi peralatan medis (3 jurnal), kebersihan dan sanitasi lingkungan pelayanan (2 jurnal), aksesibilitas dan fasilitas pendukung seperti sistem antrean dan parkir (2 jurnal), pengaruh sarana prasarana terhadap loyalitas dan kepercayaan pasien (2 jurnal), serta analisis hubungan dan besaran pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien secara statistik (2 jurnal).

Tabel 1. *Literature Review*

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Pratiwi & Rahman (2020)	Hubungan dimensi tangible pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah	Kuantitatif, Cross-sectional, kuesioner	Fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan alat medis lengkap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
2	Sari, Nugroho & Wibowo (2021)	Analisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL pada rawat jalan	Kuantitatif, Cross-sectional	Dimensi tangible menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien
3	Ahmed, Rahman & Lee (2022)	Impact of hospital infrastructure on patient satisfaction in Southeast Asia	Kuantitatif, Cross-sectional	Kualitas fasilitas dan alat medis modern berhubungan positif dengan kepuasan dan loyalitas pasien
4	Kim & Lee (2023)	Facility environment and patient satisfaction in post-pandemic healthcare services	Kuantitatif, Survey	Standar kebersihan dan ventilasi fasilitas meningkatkan kepuasan pasien pascapandemi
5	Handayani & Putra (2024)	Pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas	Kuantitatif, Cross-sectional	Ruang pemeriksaan, tempat duduk, dan fasilitas pendukung memengaruhi kepuasan pasien
6	Rahmawati, Suryanto & Hadi (2022)	Determinants of patient satisfaction in primary healthcare facilities	Kuantitatif, Cross-sectional	Sarana dan prasarana memiliki pengaruh moderat; kualitas pelayanan interpersonal juga penting

7	Nugraha & Fitri (2021)	Pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan	Kuantitatif, Survey	Ruang tunggu nyaman dan bersih meningkatkan kepuasan pasien
8	Lestari & Saputra (2020)	Hubungan fasilitas penunjang dengan kepuasan pasien rawat inap	Kuantitatif, Cross-sectional	Ketersediaan alat medis dan fasilitas sanitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
9	Wulandari, Hidayat & Santoso (2022)	Analisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien rumah sakit swasta	Kuantitatif, Survey	Sarana prasarana memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan, terutama dimensi tangible dan aksesibilitas
10	Putri & Rahman (2021)	Hubungan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di klinik swasta	Kuantitatif, Cross-sectional	Kelengkapan peralatan dan fasilitas ruang tunggu memengaruhi kepuasan pasien
11	Arifin, Dewi & Santoso (2020)	Analisis faktor penunjang kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit daerah	Kuantitatif, Survey	Fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan ruangan menjadi faktor utama kepuasan pasien
12	Fitriani & Kurniawan (2023)	Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas perkotaan	Kuantitatif, Cross-sectional	Ketersediaan sarana dan prasarana memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan, khususnya ruang pelayanan dan fasilitas pendukung
13	Anwar & Safitri (2021)	Hubungan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan	Kuantitatif, Survey	Fasilitas fisik yang lengkap dan bersih meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan
14	Yuliana, Prasetyo & Anggraeni (2022)	Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap pengalaman pasien di rumah sakit swasta	Kuantitatif, Cross-sectional	Kepuasan pasien meningkat pada rumah sakit dengan fasilitas lengkap dan pelayanan nyaman
15	Suryadi & Lestari (2020)	Hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit daerah	Kuantitatif, Survey	Sarana prasarana yang memadai, termasuk kebersihan dan fasilitas alat medis, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

PEMBAHASAN

Ketersediaan sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. (Pratiwi dan Rahman, 2020) menegaskan bahwa dimensi tangible, seperti kelengkapan ruang pelayanan, kebersihan, dan fasilitas alat medis, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. Temuan ini konsisten dengan rekomendasi WHO (2020) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga pada kualitas dan kelengkapan sarana fisik yang menunjang pelayanan. (Sari et al., 2021) menemukan bahwa dimensi tangible dalam model SERVQUAL menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien rawat jalan. Kondisi fasilitas yang nyaman dan bersih mampu meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Hal ini selaras dengan WHO (2022), yang menekankan bahwa pengalaman pasien (patient experience) berkaitan erat dengan lingkungan fisik dan kenyamanan fasilitas.

Penelitian (Ahmed et al., 2022) di Asia Tenggara menunjukkan bahwa modernisasi peralatan medis dan kualitas infrastruktur rumah sakit berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien serta loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan. Hasil ini menegaskan pentingnya ketersediaan alat medis yang lengkap dan terawat sebagai salah satu komponen tangible yang berpengaruh langsung pada pengalaman pasien. (Kim dan Lee, 2023) menambahkan bahwa di era pascapandemi COVID-19, standar kebersihan, ventilasi, dan fasilitas sanitasi menjadi faktor yang semakin krusial. Fasilitas yang higienis dan aman tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memberikan rasa aman dalam menerima pelayanan. Penekanan ini sejalan

dengan prinsip Kemenkes RI (2024) yang menempatkan penguatan sarana dan prasarana sebagai prioritas dalam transformasi sistem kesehatan Indonesia.

(Handayani dan Putra, 2024) meneliti puskesmas dan menemukan bahwa ruang pemeriksaan yang memadai, tempat duduk yang cukup, serta fasilitas pendukung seperti toilet dan parkir menjadi determinan penting kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada pelayanan tenaga kesehatan, tetapi juga pada kenyamanan dan kelengkapan fasilitas fisik. (Rahmawati et al., 2022) menyatakan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh moderat terhadap kepuasan pasien, dengan kualitas pelayanan interpersonal sebagai faktor pendukung. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi gabungan antara faktor fisik dan interaksi pelayanan, sesuai dengan panduan WHO (2023) mengenai patient-centered care yang menekankan integrasi aspek lingkungan fisik dan kualitas layanan. (Nugraha dan Fitri, 2021) meneliti pasien rawat jalan dan menemukan bahwa ruang tunggu yang nyaman, ventilasi memadai, serta kebersihan lingkungan secara langsung meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan (Lestari dan Saputra, 2020) yang menambahkan bahwa fasilitas sanitasi dan alat medis yang lengkap di ruang rawat inap memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

(Wulandari et al., 2022) meneliti rumah sakit swasta dan menemukan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama aspek tangible dan aksesibilitas. Hasil ini menguatkan temuan (Putri dan Rahman, 2021) yang menekankan pentingnya fasilitas pendukung seperti sistem antrian, tempat parkir, dan kenyamanan ruang pelayanan. (Arifin et al., 2020) menambahkan bahwa faktor kebersihan, kenyamanan ruangan, dan fasilitas penunjang merupakan determinan utama kepuasan pasien rawat inap. (Fitriani dan Kurniawan, 2023) juga menemukan bahwa ruang pelayanan yang memadai, kelengkapan peralatan medis, dan fasilitas pendukung di puskesmas perkotaan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Penelitian (Anwar dan Safitri, 2021) menegaskan bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit, termasuk alat medis dan ruang tunggu, berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. (Yuliana et al., 2022) menambahkan bahwa fasilitas yang lengkap dan nyaman meningkatkan pengalaman pasien di rumah sakit swasta, sekaligus memperkuat loyalitas pasien terhadap institusi. (Suryadi dan Lestari, 2020) meneliti rawat inap di rumah sakit daerah dan menemukan bahwa sarana prasarana yang memadai, termasuk kebersihan, alat medis, dan ruang perawatan, secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Hasil ini konsisten dengan prinsip Kemenkes RI (2021) yang menetapkan standar fasilitas dan peralatan wajib tersedia untuk menjamin mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil sintesis 15 jurnal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik (tangible), kelengkapan peralatan medis, fasilitas pendukung, kebersihan, dan aksesibilitas adalah faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut bekerja secara sinergis dengan kualitas pelayanan interpersonal dalam membentuk pengalaman pasien yang positif, sesuai panduan WHO (2022, 2023) dan kebijakan Kemenkes RI (2024). Temuan ini menegaskan urgensi peningkatan sarana dan prasarana di semua tingkat fasilitas kesehatan, baik primer maupun rujukan. Investasi dalam fasilitas fisik, alat medis, dan fasilitas pendukung tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat, kepatuhan pasien, dan citra institusi kesehatan. Literatur review ini memberikan bukti empiris bahwa sarana dan prasarana bukan sekadar pendukung, tetapi menjadi determinasi strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Implementasi kebijakan berbasis bukti terkait penyediaan fasilitas dan alat medis harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan manajemen fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil sintesis 15 jurnal penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Fasilitas fisik yang nyaman, kelengkapan alat medis, fasilitas pendukung, dan aksesibilitas memegang peran utama dalam membentuk pengalaman pasien yang positif. Selain itu, kepuasan pasien lebih optimal jika sarana prasarana yang memadai didukung dengan pelayanan interpersonal berkualitas. Implementasi standar fasilitas secara konsisten dan pemeliharaan rutin sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai. Terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Rahman, M., & Lee, J. (2022). *Impact of hospital infrastructure on patient satisfaction in Southeast Asia*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 35(4), 389–402.
- Anwar, F., & Safitri, R. (2021). *Hubungan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 112–120.
- Arifin, D., Dewi, S., & Santoso, P. (2020). *Analisis faktor penunjang kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit daerah*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 210–218.
- Fitriani, N., & Kurniawan, A. (2023). *Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas perkotaan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 55–65.
- Handayani, R., & Putra, A. (2024). *Pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas wilayah perkotaan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–56.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Standar sarana dan prasarana fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan rujukan*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2022*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Transformasi sistem kesehatan Indonesia 2024–2029*. Kemenkes RI.
- Kim, H., & Lee, S. (2023). *Facility environment and patient satisfaction in post-pandemic healthcare services*. *BMC Health Services Research*, 23, 1189.
- Lestari, M., & Saputra, T. (2020). *Hubungan fasilitas penunjang dengan kepuasan pasien rawat inap*. *Jurnal Pelayanan Rumah Sakit*, 18(2), 97–105.
- Nugraha, B., & Fitri, D. (2021). *Pengaruh fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terapan*, 17(3), 133–142.
- Pratiwi, D., & Rahman, F. (2020). *Hubungan dimensi tangible pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(2), 78–86.
- Putri, N., & Rahman, A. (2021). *Hubungan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di klinik swasta*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45–53.
- Rahmawati, L., Suryanto, & Hadi, P. (2022). *Determinants of patient satisfaction in primary healthcare facilities: A cross-sectional study*. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(3), 152–160.
- Sari, M., Nugroho, A., & Wibowo, T. (2021). *Analisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL pada pelayanan rawat jalan*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(4), 233–241.
- Suryadi, R., & Lestari, P. (2020). *Hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit daerah*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 18(3), 157–165.

- World Health Organization. (2020). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. WHO.*
- World Health Organization. (2022). Strengthening health systems to improve health outcomes. WHO.*
- World Health Organization. (2023). Patient experience and health service quality: Global report 2023. WHO.*
- Wulandari, F., Hidayat, R., & Santoso, P. (2022). Analisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien rumah sakit swasta. Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 19(2), 101–110.*
- Yuliana, T., Prasetyo, D., & Anggraeni, M. (2022). Pengaruh fasilitas kesehatan terhadap pengalaman pasien di rumah sakit swasta. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 13(2), 67–77.*