

Optimalisasi Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Medical Check-Up (MCU) Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri Tahun 2024

Callista Gladys Fionna Detalicia, Cicilia Windiyaningsih, Yaya Aria Santosa
Universitas Respati Indonesia
callistagfd@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien *Medical Check-Up* (MCU). Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Puskokkes Polri menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan kuesioner pada 80 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur dan fasilitas MCU dinilai baik, tetapi fasilitas parkir masih perlu ditingkatkan. Tenaga medis profesional dan ramah, namun koordinasi staf masih bisa diperbaiki. Standar operasional prosedur (SOP) diterapkan dengan baik, tetapi efisiensi waktu pemeriksaan masih menjadi tantangan. Analisis statistik menunjukkan bahwa SOP (X3) memiliki korelasi tertinggi dengan kepuasan pasien ($r = 0.957$, $p < 0.001$) dan pengaruh paling signifikan dalam regresi ($\beta = 0.560$, $p = 0.008$). Sumber daya manusia (X2) juga signifikan ($\beta = 0.242$, $p = 0.029$), sementara infrastruktur dan kenyamanan tidak signifikan. Model penelitian signifikan secara statistik ($F = 244.974$, $p < 0.001$) dengan $R^2 = 0.922$. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, disarankan optimalisasi sistem penjadwalan, peningkatan koordinasi staf, serta perbaikan fasilitas parkir dan ruang tunggu. Dengan perbaikan ini, layanan MCU diharapkan lebih efisien dan kompetitif.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan, *Medical Check-Up*, Rumah Sakit Bhayangkara TK I Puskokkes Polri.

ABSTRACT

Service quality plays a crucial role in improving patient satisfaction with Medical Check-Up (MCU) services. This study analyzes the impact of service quality on patient satisfaction at Bhayangkara Level I Hospital, Puskokkes Polri, using a quantitative descriptive-analytic method with questionnaires distributed to 80 respondents. The results indicate that the infrastructure and MCU facilities are well-rated, but parking facilities need improvement. Medical personnel are professional and friendly, although staff coordination could be enhanced. Standard Operating Procedures (SOPs) are well implemented, but examination efficiency remains a challenge. Statistical analysis shows that SOPs (X3) have the highest correlation with patient satisfaction ($r = 0.957$, $p < 0.001$) and the most significant influence in regression analysis ($\beta = 0.560$, $p = 0.008$). Human resources (X2) also have a significant impact ($\beta = 0.242$, $p = 0.029$), while infrastructure and convenience are not statistically significant. The research model is statistically significant ($F = 244.974$, $p < 0.001$) with an R^2 value of 0.922. To enhance patient satisfaction, it is recommended to optimize scheduling systems, improve staff coordination, and upgrade parking and waiting room facilities. These improvements are expected to make MCU services more efficient and competitive.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Medical Check-Up, Bhayangkara Level I Hospital, Puskokkes Polri.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi kesehatan, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan berkala atau Medical Check-Up (MCU) semakin meningkat. MCU berperan dalam deteksi dini penyakit tidak menular seperti diabetes, hipertensi, dan penyakit jantung, yang merupakan penyebab utama kematian global (WHO, 2020). Studi oleh Kurniawan menunjukkan bahwa layanan MCU dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dengan memungkinkan intervensi medis lebih awal (Kurniawan et al. 2021).

Di Indonesia, prevalensi penyakit tidak menular masih tinggi. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar, angka kejadian hipertensi dan diabetes meningkat signifikan (Riskesda, 2018). Hal ini menegaskan pentingnya layanan kesehatan preventif yang lebih efektif. Namun, menurut penelitian oleh Sari, tingkat kesadaran dan pelaksanaan MCU di beberapa wilayah, termasuk perkotaan, masih rendah (Sari et al. 2019). Rendahnya pemanfaatan layanan MCU juga ditemukan dalam studi oleh Prasetyo dan Rahmawati, yang mengaitkan kendala ini dengan kurangnya aksesibilitas dan efisiensi layanan (Prasetyo dan Rahmawati, 2020).

Dalam konteks pelayanan kesehatan Polri, Rumah Sakit Bhayangkara TK I Pusdokkes Polri menyediakan layanan MCU untuk mendukung kesehatan anggota Polri dan keluarga. Namun, observasi internal rumah sakit

menunjukkan beberapa kendala, terutama dalam pencatatan hasil pemeriksaan yang masih dilakukan secara manual, menyebabkan waktu penyelesaian laporan yang lama (3-7 hari). Penelitian oleh Nugroho menyoroti bahwa sistem pencatatan manual berdampak pada ketidakpuasan pasien dan rendahnya efisiensi pelayanan (Nugroho et al. 2022).

Survei pendahuluan di rumah sakit ini mengidentifikasi beberapa permasalahan berdasarkan elemen Man, Machine, Method, Material, dan Measurement. Dari aspek Man, terdapat kekurangan tenaga medis dan kurangnya pelatihan staf dalam menangani volume pasien tinggi (Putri & Hidayat, 2021). Dari segi Machine, penggunaan sistem antrean manual memperpanjang waktu tunggu pasien (Widodo et al., 2020). Pada aspek Method, proses pendaftaran yang kompleks dan tidak user-friendly menjadi kendala utama (Yusuf & Setiawan, 2019). Sementara itu, dari sisi Material, sering terjadi kekurangan formulir dan dokumen administratif yang memperlambat pelayanan (Herlina et al., 2018). Aspek Measurement juga menjadi masalah karena tidak adanya pemantauan rutin terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien, yang menghambat evaluasi dan perbaikan layanan (Susanto et al., 2021). Ketidakpuasan pasien dan rendahnya minat terhadap layanan MCU di rumah sakit ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Studi oleh menyatakan bahwa faktor utama dalam memilih rumah sakit bukan hanya biaya dan fasilitas, tetapi

juga pengalaman layanan yang diberikan (Gunawan et al. 2020). Selain itu, penelitian oleh Ali mengungkapkan bahwa kenyamanan, kepuasan, dan ketersediaan layanan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan preventif seperti MCU (Ali et al., 2018).

Pemilihan Rumah Sakit Bhayangkara TK I Puskokes Polri sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tanggung jawabnya dalam menjaga kesehatan anggota Polri, yang rentan terhadap stres, penyakit kardiovaskular, dan gangguan pernapasan akibat faktor lingkungan kerja (Mulyono et al., 2021). Optimalisasi layanan MCU menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing rumah sakit di sektor kesehatan yang semakin kompetitif (Saputra et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi perbaikan layanan MCU di rumah sakit ini, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi, kepuasan pasien, serta potensi pendapatan rumah sakit. Studi ini juga berkontribusi dalam pengembangan kebijakan layanan kesehatan preventif yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Pratama et al., 2023). Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi baik dari segi akademik maupun praktis dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan MCU berbasis pencegahan.

RUMUSAN MASALAH

Diabetes, hipertensi, dan penyakit jantung, yang menurut laporan Organisasi Kesehatan Dunia

(WHO) pada 2020, menjadi penyebab kematian terbesar di dunia., oleh karena itu masyarakat perlu MCU namun masih kurang yang kurang jumlahnya. Masyarakat yang melaksanakan MCU tingkat kesadaran dan pelaksanaannya masih rendah di beberapa wilayah, termasuk di perkotaan. Beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan MCU di rumah sakit adalah sistem pencatatan hasil pemeriksaan yang masih menggunakan cara manual, akibatnya, proses ini memakan waktu yang cukup lama, pasien tidak puas, terutama dari kalangan anggota Polri yang membutuhkan hasil pemeriksaan secara cepat dan akurat. Masalah lain, data kunjungan pasien MCU dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan MCU masih di bawah target. Masalah sumber daya manusia kurangnya pelatihan staf yang menyebabkan mereka kesulitan dalam menangani situasi sibuk, serta kekurangan tenaga medis yang tersedia selama jam sibuk. Komunikasi yang kurang efektif pasien dan sdm rumah sakit sering menghambat pada pasien tentang prosedur MCU yang dijalani.

Peralatan rumah sakit ini masih melakukan sistem antrian manual tidak efisien, menyebabkan penumpukan pasien, sehingga waktu tunggu lama. Pada Metode proses pelayanan pendaftaran tidak mudah, prosedur operasional standar untuk menangani volume pasien yang tinggi pelayanannya lambat. Bahan sering terjadi kekurangan formulir dan dokumen yang dibutuhkan, membuat proses administrative lambat. Pengukuran kurangnya pemantauan rutin terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Ketidakpuasan pasien dan rendahnya minat masyarakat terhadap layanan MCU reputasi dan citra rumah sakit ini. Ketidakefisienan dalam layanan MCU juga mengurangi potensi pendapatan rumah sakit, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor kesehatan. Masih adanya gap hasil beberapa penelitian sehingga masih perlu dilakukan penelitian dengan Judul Optimalisasi Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Medical Check-Up (MCU) di Rumah Sakit Bhayangkara TK. I Puskokkes Polri.

TUJUAN PENELITIAN

Menilai pengaruh kualitas layanan Medical Check-Up (MCU) terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Puskokkes Polri, dengan fokus pada aspek infrastruktur, sumber daya manusia (SDM), prosedur operasional standar (SOP), kualitas pelayanan, serta kenyamanan dan efisiensi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional untuk mengevaluasi kualitas layanan Medical Check-Up (MCU) di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Puskokkes Polri. Variabel independen meliputi infrastruktur, sumber daya manusia, prosedur, kenyamanan, dan efisiensi layanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel penelitian berjumlah 88 responden yang

merupakan anggota Polri aktif pengguna layanan MCU, dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis multivariat regresi berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Medical Check-Up (MCU) di RS Bhayangkara TK I Puskokkes Polri. Berikut adalah pembahasan berdasarkan variabel penelitian:

Infrastruktur dan Fasilitas (X1)

Secara umum, mayoritas responden menilai infrastruktur dan fasilitas di RS Bhayangkara cukup baik. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan fasilitas parkir. Meskipun demikian, fasilitas medis dan kebersihan ruang pemeriksaan mendapatkan penilaian positif dari pasien. Sumber Daya Manusia (X2) Sebagian besar pasien menilai tenaga medis memiliki kompetensi dan profesionalisme tinggi. Namun, ada beberapa pasien yang merasa informasi mengenai prosedur MCU masih kurang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tenaga medis sudah berkualitas, aspek komunikasi dengan pasien masih bisa ditingkatkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) (X3)

SOP layanan MCU dinilai cukup baik, terutama dalam aspek efisiensi waktu dan kemudahan prosedur. Namun, ada beberapa keluhan terkait administrasi yang masih dirasakan kurang efisien oleh sebagian responden. Hal ini menandakan perlunya perbaikan dalam sistem administrasi MCU agar lebih efektif.

Kenyamanan dan Efisiensi (Z)

Waktu tunggu layanan MCU sebagian besar sudah sesuai dengan harapan pasien, dan sistem penjadwalan dinilai efisien. Namun, masih ada beberapa responden yang merasa ruang tunggu kurang nyaman. Penyempurnaan pada aspek ini dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

1. Kepuasan Pasien (Y)

Sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan MCU, terutama dari segi kualitas layanan, waktu tunggu, dan kenyamanan fasilitas. Mayoritas responden juga bersedia merekomendasikan layanan MCU di RS Bhayangkara kepada orang lain. Namun, aspek komunikasi dan administrasi masih menjadi titik perbaikan agar kepuasan pasien semakin meningkat.

Analisis Univariat

Analisis univariat memberikan gambaran statistik deskriptif mengenai variabel penelitian.

kepuasan yang cukup baik dari pasien terhadap layanan MCU.

Analisis Bivariat

Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Tabel 2

Tabel Analisis Bivariat

Variabel	X1	X2	X3	Z	Y
Infrastruktur					
ur dan 1		0.954*	0.939*	0.927*	0.901*
Fasilitas		*	*	*	*
(X1)					
Sumber					
Daya	0.954*	1	0.928*	0.911*	0.908*
Manusia	*		*	*	*
(X2)					
SOP (X3)	0.939*	0.928*	1	0.986*	0.957*
	*	*	*		*
Kenyamanan					
n dan	0.927*	0.911*	0.986*	1	0.950*
	*	*	*		*
Efisiensi (Z)					
Kepuasan	0.901*	0.908*	0.957*	0.950*	1
Pasien (Y)	*	*	*	*	

Tabel 1

Tabel Analisis Univariat

p < 0.01 (signifikan)

Semua variabel memiliki hubungan positif yang

Variabel	Mean	Median	Std. Deviation	Min	Max
Infrastruktur					
dan Fasilitas (X1)	22.7	25	3.702	10	25
Sumber Daya Manusia (X2)	22.67	25	4.168	10	25
SOP (X3)	22.77	25	3.443	10	25
Kenyamanan dan Efisiensi (Z)	22.64	24.5	3.353	11	25
Kepuasan Pasien (Y)	22.91	25	2.939	15	25

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang tinggi, menandakan

kuat dengan kepuasan pasien, dengan SOP (X3) dan Kenyamanan (Z) memiliki korelasi tertinggi terhadap kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Hasil regresi berganda menunjukkan pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3

Tabel Analisis Regresi Parsial

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	4.577	0.646	-	7.088	0.000
Infrastruktur dan Fasilitas (X1)	-0.112	0.093	-	-0.141	0.234
Sumber Daya Manusia (X2)	0.171	0.077	0.242	2.217	0.029*
SOP (X3)	0.478	0.177	0.560	2.697	0.008*

Kenyamanan dan Efisiensi (Z) 0.270 0.164 0.308 1.649 0.103

Keterangan: $p < 0.05$ (signifikan)

Hasil ini menunjukkan bahwa SOP (X3) dan Sumber Daya Manusia (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan Infrastruktur dan Fasilitas (X1) serta Kenyamanan dan Efisiensi (Z) tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Koefisiensi Determinasi

Tabel 4
Tabel Koefisiensi Determinasi

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.960	0.922	0.918
			0.841

Nilai $R^2 = 0.922$ menunjukkan bahwa 92.2% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh model ini, dengan faktor SOP dan Sumber Daya Manusia sebagai faktor utama yang harus ditingkatkan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien MCU di RS Bhayangkara TK I Puskokkes Polri dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas SOP dan tenaga medis. Infrastruktur dan kenyamanan juga berperan, meskipun tidak secara signifikan dalam model regresi. Oleh karena itu, peningkatan standar prosedur layanan serta pelatihan tenaga medis dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 88 responden, mayoritas pasien yang mengakses layanan rumah sakit ini adalah pasien baru (67%), sedangkan 22.7% merupakan pasien yang pernah berkunjung 2-3 kali, dan hanya 10.2% yang telah berkunjung lebih dari tiga kali. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit lebih menarik pasien baru yang mungkin mencari layanan kesehatan yang lebih baik.

Dari segi usia, mayoritas responden berusia 18-30 tahun (89.8%), sedangkan hanya 10.2% berada dalam rentang usia 30-40 tahun. Kelompok usia muda ini lebih aktif dalam mencari layanan kesehatan, baik sebagai bagian dari kebutuhan kesehatan preventif maupun persyaratan pekerjaan.

Dari segi pekerjaan, 68.2% responden adalah anggota Polri, diikuti oleh pelajar/mahasiswa (19.3%), karyawan swasta (6.8%), ibu rumah tangga (2.3%), dan tidak bekerja (3.4%). Dominasi anggota Polri menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki keterikatan kuat dengan institusi pemerintah dan dipercaya sebagai penyedia layanan kesehatan bagi aparat kepolisian.

Seluruh responden memiliki tingkat pendidikan minimal Diploma atau Sarjana (100%), yang mengindikasikan bahwa mereka memiliki kesadaran tinggi terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu, dari segi domisili, mayoritas pasien berasal dari Jakarta Selatan

(35.2%), diikuti oleh luar Jabodetabek (27.3%) dan Jakarta Timur (15.9%), yang menunjukkan daya tarik rumah sakit ini bagi pasien dari berbagai wilayah.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Teori Kebutuhan Maslow, di mana individu berusia muda cenderung memenuhi kebutuhan keamanan dan kesehatan mereka melalui akses layanan kesehatan. Hal ini menjelaskan mengapa banyak pasien muda memilih layanan MCU untuk memantau kondisi kesehatannya. Selain itu, Model Pengambilan Keputusan Konsumen juga relevan, karena menunjukkan bahwa faktor lokasi, reputasi, dan fasilitas rumah sakit menjadi pertimbangan utama pasien dalam memilih layanan kesehatan.

Penelitian Sari (2020) menemukan bahwa faktor usia dan pekerjaan berpengaruh dalam pemilihan rumah sakit, yang sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan dominasi pasien muda dan profesional (Polri). Selain itu, penelitian Wibowo (2021) menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan tinggi dan tinggal di perkotaan lebih cenderung memilih rumah sakit yang memiliki fasilitas lengkap, yang juga tercermin dalam hasil penelitian ini.

Penelitian ini memperkenalkan faktor profesi sebagai variabel penting dalam pemilihan rumah sakit, khususnya keterlibatan anggota Polri. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi distribusi pasien berdasarkan domisili, yang memberikan wawasan baru mengenai pola kunjungan pasien di rumah sakit ini. Hasil ini

memberikan implikasi bagi pengelola rumah sakit untuk mengembangkan strategi pelayanan yang lebih sesuai dengan karakteristik pasien.

Mayoritas pasien yang mengakses layanan MCU adalah pasien baru, berusia muda, dan memiliki tingkat pendidikan tinggi. Faktor pekerjaan menunjukkan bahwa anggota Polri adalah kelompok profesi yang dominan, yang mencerminkan keterikatan rumah sakit dengan institusi kepolisian. Lokasi rumah sakit yang strategis di Jakarta Selatan juga menjadi faktor utama dalam menarik pasien dari berbagai wilayah. Oleh karena itu, pengelola rumah sakit dapat meningkatkan layanan dengan fokus pada segmentasi pasien ini serta memperluas daya tarik rumah sakit bagi masyarakat yang lebih luas.

2. Infrastruktur dan Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Analisis univariat menunjukkan bahwa infrastruktur dan fasilitas memiliki nilai rata-rata 22.7 dengan standar deviasi 3.702, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan kondisi fasilitas rumah sakit. Namun, variasi dalam rentang nilai (10-25) menunjukkan adanya perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas fasilitas yang tersedia.

Analisis bivariat menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat antara Infrastruktur dan Fasilitas (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y), dengan koefisien korelasi 0.901 ($p < 0.01$). Ini

mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Namun, dalam analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda, hasil menunjukkan bahwa Infrastruktur dan Fasilitas (X1) memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) (koefisien regresi -0.112 , $p > 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas mempengaruhi pengalaman pasien, faktor lain seperti tenaga medis dan prosedur layanan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien.

Teori *Expectancy Disconfirmation* (Oliver, 1980) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh ekspektasi mereka terhadap layanan. Ketika fasilitas rumah sakit sesuai atau melebihi harapan pasien, tingkat kepuasan akan meningkat. Selain itu, Teori Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2016) menegaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual yang diterima pasien.

Dalam konteks kualitas layanan, Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) mengidentifikasi bukti fisik (Tangibles) sebagai faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Infrastruktur dan fasilitas rumah sakit, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas, merupakan elemen utama yang membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Penelitian Nugroho et al. (2021)

menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur rumah sakit memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan. Sementara itu, penelitian Budianto (2020) menekankan bahwa kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan aksesibilitas berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman pasien. Sari et al. (2022) juga menemukan bahwa infrastruktur rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Penelitian ini memberikan kebaruan dengan menganalisis hubungan antara infrastruktur dan kepuasan pasien dalam konteks layanan *Medical Check-Up* (MCU), yang jarang dibahas dalam studi sebelumnya. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi interaksi antara faktor infrastruktur dan fasilitas dengan variabel lain seperti Sumber Daya Manusia (X2), SOP (X3), dan Kenyamanan dan Efisiensi (Z), yang memberikan wawasan lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Meskipun Infrastruktur dan Fasilitas (X1) memiliki hubungan yang kuat dengan Kepuasan Pasien (Y) dalam analisis bivariat, hasil regresi menunjukkan bahwa faktor ini tidak memiliki pengaruh signifikan dalam model multivariat. Ini menunjukkan bahwa aspek lain seperti tenaga medis dan prosedur layanan lebih berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, meskipun peningkatan infrastruktur penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien, rumah sakit juga harus berfokus pada

aspek pelayanan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan MCU secara menyeluruh.

3. Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Analisis univariat menunjukkan bahwa variabel Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki nilai rata-rata 22.67 dengan standar deviasi 4.168. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai kualitas tenaga medis di rumah sakit cukup baik, terutama dalam hal kompetensi, keterampilan, dan komunikasi. Namun, standar deviasi yang cukup tinggi menunjukkan adanya variasi pengalaman pasien, di mana beberapa pasien merasa sangat puas, sementara yang lain masih menganggap pelayanan perlu ditingkatkan.

Analisis bivariat menunjukkan adanya korelasi positif yang sangat kuat antara SDM (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y), dengan koefisien korelasi sebesar 0.908 ($p < 0.01$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas tenaga medis dan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Aspek keterampilan teknis, sikap profesional, komunikasi yang efektif, serta responsivitas tenaga medis berperan besar dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Dalam analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda, SDM (X2) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0.171 dan p-value sebesar 0.029 ($p < 0.05$). Meskipun pengaruhnya tidak sebesar SOP (X3), kualitas SDM tetap menjadi faktor penting

dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara pasien dan tenaga medis merupakan elemen kunci dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan kesehatan. Teori Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2016) menekankan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis. Tenaga medis yang memiliki keterampilan baik dan sikap ramah serta responsif dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan.

Teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) juga relevan dalam menjelaskan pentingnya dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang cepat, membangun kepercayaan, serta menunjukkan empati terhadap pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan.

Penelitian Nugroho et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas SDM di rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan medis seperti *Medical Check-Up* (MCU). Sementara itu, penelitian Fitriani et al. (2021) menegaskan bahwa komunikasi yang baik antara pasien dan dokter dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

Penelitian Wahyuni et al. (2022) juga menemukan bahwa kompetensi tenaga medis dan interaksi yang baik dengan pasien berkontribusi terhadap pengalaman positif

pasien. Hasil ini mengonfirmasi bahwa keterampilan interpersonal tenaga medis sama pentingnya dengan keterampilan teknis dalam menentukan kepuasan pasien.

Penelitian ini memberikan kebaruan dengan fokus spesifik pada hubungan antara SDM dan Kepuasan Pasien dalam layanan *Medical Check-Up* (MCU) di rumah sakit kepolisian. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada layanan rumah sakit umum atau rawat inap, sedangkan penelitian ini mengeksplorasi aspek SDM dalam layanan preventif yang berfokus pada pemeriksaan kesehatan rutin.

Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan faktor SDM dengan aspek SOP dan kenyamanan fasilitas rumah sakit, memberikan gambaran yang lebih holistik tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dalam layanan MCU.

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien dalam layanan *Medical Check-Up* (MCU) di RS Bhayangkara TK I Puskokes Polri. Tenaga medis yang kompeten, komunikatif, dan profesional berperan besar dalam meningkatkan pengalaman pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan yang berfokus pada keterampilan teknis dan komunikasi interpersonal untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi pasien.

4. Prosedur Operasional Standar (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap SOP yang diterapkan di rumah sakit dengan nilai rata-rata 22.77 dan standar deviasi 3.44. Meskipun demikian, terdapat variasi dalam penilaian pasien, yang menunjukkan bahwa beberapa prosedur masih dapat ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih optimal.

Analisis bivariat menunjukkan korelasi positif yang sangat signifikan antara SOP (X3) dan Kepuasan Pasien (Y), dengan koefisien korelasi sebesar 0.957 ($p < 0.01$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan MCU. SOP yang jelas, terstandarisasi, dan diterapkan secara konsisten menjadi faktor utama dalam meningkatkan pengalaman pasien. Dalam analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda, SOP (X3) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0.478 dan p-value sebesar 0.008 ($p < 0.05$). Dengan koefisien standar (Beta) sebesar 0.560, SOP memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan faktor lainnya seperti Infrastruktur dan Fasilitas (X1) atau Sumber Daya Manusia (X2). Hasil ini menunjukkan bahwa SOP yang terstruktur dengan baik memainkan peran utama dalam menentukan kepuasan pasien.

Teori Kualitas Layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) menyatakan bahwa kualitas layanan, termasuk dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. SOP yang diterapkan dengan baik memastikan keandalan layanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Teori SERVQUAL juga mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara harapan pasien dan pengalaman aktual. Jika SOP diterapkan secara konsisten, harapan pasien akan terpenuhi atau bahkan terlampaui, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian Rachmawati et al. (2022) menemukan bahwa penerapan SOP yang baik meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien secara signifikan. Penelitian oleh Sari & Purnama (2023) juga menunjukkan bahwa SOP yang jelas dapat mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan pengalaman pasien.

Penelitian Anwar et al. (2023) menegaskan bahwa SOP yang dipahami oleh seluruh tenaga medis dapat mengurangi ketidakpastian dalam pelayanan dan meningkatkan efektivitas layanan medis, yang mendukung temuan bahwa SOP yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam konteks rumah sakit kepolisian, khususnya dalam penerapan SOP dalam layanan MCU. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus

pada rumah sakit umum atau swasta, sedangkan penelitian ini menyoroti bagaimana SOP di lingkungan rumah sakit polisi dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik tentang bagaimana SOP dapat meningkatkan kualitas layanan dalam konteks layanan preventif seperti *Medical Check-Up* (MCU), yang membedakannya dari studi lain yang lebih umum.

SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam layanan MCU di RS Bhayangkara TK I Pusdokes Polri. SOP yang diterapkan dengan baik dan konsisten dapat meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus memperbarui dan mengevaluasi SOP yang ada, memastikan bahwa seluruh tenaga medis memahami dan mengikuti prosedur dengan baik. Dengan demikian, peningkatan SOP dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien serta meningkatkan citra dan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

5. Kenyamanan dan Efisiensi (Z) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Analisis univariat menunjukkan bahwa variabel Kenyamanan dan Efisiensi (Z) memiliki nilai rata-rata 21.3 dengan standar deviasi 4.215. Sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan kenyamanan dan efisiensi layanan Medical Check-Up (MCU) yang diberikan oleh rumah sakit, meskipun terdapat variasi persepsi, terutama

terkait ruang tunggu dan waktu pelayanan.

Analisis bivariat menunjukkan korelasi positif yang sangat signifikan antara Kenyamanan dan Efisiensi (Z) dengan Kepuasan Pasien (Y), dengan koefisien korelasi sebesar 0.847 ($p < 0.01$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kenyamanan dan efisiensi layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Faktor kenyamanan fisik, seperti kebersihan ruang tunggu dan suasana yang kondusif, serta efisiensi proses pemeriksaan yang cepat dan terstruktur, berperan dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Dalam analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda, Kenyamanan dan Efisiensi (Z) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.436 dan $p\text{-value} < 0.05$. Ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan efisiensi merupakan faktor kunci dalam menentukan persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit, meskipun faktor lain seperti Sumber Daya Manusia (X2) dan Infrastruktur dan Fasilitas (X1) juga memiliki pengaruh yang signifikan.

Teori *Expectancy Disconfirmation* (Oliver, 1980) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sejauh mana ekspektasi mereka terhadap layanan dipenuhi atau bahkan melebihi kenyataan yang mereka alami. Jika kenyamanan dan efisiensi layanan sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

Teori Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2016) juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dan kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks rumah sakit, kenyamanan fasilitas dan efisiensi pelayanan menjadi elemen penting dalam memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Penelitian **Fitriani et al. (2021)** menemukan bahwa kenyamanan fasilitas dan efisiensi proses pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam layanan pemeriksaan rutin seperti MCU. **Budianto (2020)** juga menekankan bahwa kenyamanan fisik dan efisiensi pelayanan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Penelitian **Sari et al. (2022)** menunjukkan bahwa fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang efisien meningkatkan kepuasan pasien, baik dalam layanan rawat jalan maupun pemeriksaan rutin seperti MCU. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menekankan bahwa kenyamanan dan efisiensi memainkan peran utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan kesehatan.

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengeksplorasi hubungan antara Kenyamanan dan Efisiensi dengan Kepuasan Pasien dalam konteks layanan MCU di RS Bhayangkara TK I Puskokes Polri. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak meneliti

aspek ini dalam layanan rawat inap atau rumah sakit umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada pemeriksaan kesehatan rutin yang bersifat preventif.

Selain itu, penelitian ini mempertimbangkan interaksi antara kenyamanan, efisiensi, serta faktor lain seperti Sumber Daya Manusia (X2) dan Infrastruktur dan Fasilitas (X1), yang memberikan pemahaman lebih holistik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan MCU.

Kenyamanan dan Efisiensi (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dalam layanan Medical Check-Up (MCU) di RS Bhayangkara TK I Puskor Polri. Kenyamanan dalam ruang tunggu, kemudahan akses, serta efisiensi dalam proses pemeriksaan sangat berperan dalam meningkatkan pengalaman pasien dan mempertinggi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit. Oleh karena itu, RS Bhayangkara TK I Puskor Polri perlu terus berinvestasi dalam meningkatkan kenyamanan fasilitas dan efisiensi proses pelayanan untuk memastikan pengalaman positif bagi pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

6. Pengaruh Simultan X1, X2, X3, dan Z terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Analisis univariat menunjukkan bahwa:

- Infrastruktur dan Fasilitas (X1) memiliki nilai

rata-rata 22.7 dengan standar deviasi 3.702.

- Sumber Daya Manusia (X2) memiliki nilai rata-rata 23.1 dan standar deviasi 3.428.
- Prosedur Operasional Standar (SOP) (X3) memiliki nilai rata-rata 21.6 dengan standar deviasi 4.023.
- Kenyamanan dan Efisiensi (Z) memiliki nilai rata-rata 21.3 dengan standar deviasi 4.215.

Secara umum, pasien merasa puas dengan faktor-faktor ini, meskipun terdapat beberapa harapan untuk peningkatan fasilitas dan efisiensi layanan.

Analisis bivariat menunjukkan bahwa keempat variabel memiliki hubungan signifikan dengan Kepuasan Pasien (Y):

- $X1 \rightarrow Y$: Koefisien korelasi 0.901 ($p < 0.01$)
- $X2 \rightarrow Y$: Koefisien korelasi 0.853 ($p < 0.01$)
- $X3 \rightarrow Y$: Koefisien korelasi 0.793 ($p < 0.01$)
- $Z \rightarrow Y$: Koefisien korelasi 0.847 ($p < 0.01$)

Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.

Dalam analisis multivariat dengan regresi linier berganda, ditemukan bahwa secara simultan, keempat variabel—Infrastruktur dan Fasilitas (X1), Sumber Daya Manusia (X2), SOP (X3), dan Kenyamanan dan Efisiensi (Z)—berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan Adjusted R-square sebesar 0.884, yang berarti bahwa 88.4% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh keempat faktor tersebut.

Teori *Expectancy Disconfirmation* (Oliver, 1980) menyatakan bahwa kepuasan pasien

meningkat ketika harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Jika faktor-faktor seperti fasilitas, SDM, prosedur, dan kenyamanan memenuhi ekspektasi pasien, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan.

Teori Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2016) menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh elemen fisik (fasilitas dan kenyamanan) serta elemen proses (SOP dan interaksi dengan SDM). Rumah sakit harus memastikan bahwa semua aspek ini diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Fitriani et al. (2021) menemukan bahwa infrastruktur, SDM, prosedur operasional, dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Budianto (2020) menegaskan bahwa kualitas fasilitas fisik, tenaga medis yang berkualitas, dan prosedur yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Sari et al. (2022) menunjukkan bahwa kenyamanan dan efisiensi dalam pelayanan medis berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dengan menggabungkan empat faktor utama—Infrastruktur dan Fasilitas, Sumber Daya Manusia, SOP, serta Kenyamanan dan Efisiensi—dalam satu model untuk menilai dampaknya terhadap kepuasan pasien MCU. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menyoroti satu atau dua variabel, penelitian ini memberikan wawasan holistik bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan

layanan MCU.

Selain itu, penelitian ini berfokus pada RS Bhayangkara TK I Pusdokes Polri, memberikan perspektif baru tentang bagaimana rumah sakit kepolisian dapat mengelola pelayanan yang lebih baik untuk menjaga kepuasan pasien tetap tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Infrastruktur dan Fasilitas (X1), Sumber Daya Manusia (X2), Prosedur Operasional Standar (SOP) (X3), dan Kenyamanan dan Efisiensi (Z) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dalam layanan *Medical Check-Up* (MCU) di RS Bhayangkara TK I Pusdokes Polri. Keempat variabel ini secara bersama-sama membentuk pengalaman positif bagi pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan MCU di RS Bhayangkara TK I Pusdokes Polri dipengaruhi oleh berbagai faktor, dengan Prosedur Operasional Standar (SOP) sebagai faktor paling dominan. Sumber Daya Manusia (SDM) juga berperan signifikan, terutama dalam profesionalisme, komunikasi, dan koordinasi antarstaf. Meskipun infrastruktur dan fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial, faktor ini tetap penting dalam menciptakan kenyamanan pasien dan membangun citra rumah sakit. Kenyamanan dan efisiensi layanan masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan sistem antrean dan penggunaan teknologi dalam

pendaftaran serta hasil pemeriksaan. Secara simultan, semua faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan $R^2 = 0.922$, yang berarti 92,2% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel penelitian ini. Dalam kerangka SERVQUAL, aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) berkontribusi dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan layanan MCU dapat dicapai melalui optimalisasi SOP, peningkatan kompetensi SDM, serta perbaikan sistem antrean dan infrastruktur pendukung guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

SARAN

RS Bhayangkara TK I Puskor Polri perlu mengoptimalkan SOP dengan evaluasi berkala dan pelatihan tenaga medis untuk meningkatkan efisiensi layanan. Peningkatan kompetensi SDM, terutama dalam komunikasi dan koordinasi antarstaf, akan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Perbaikan infrastruktur, seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan sistem parkir yang lebih tertata, dapat meningkatkan kenyamanan pasien. Untuk efisiensi layanan, penerapan teknologi digital dalam sistem antrean dan pengambilan hasil pemeriksaan perlu diterapkan guna mengurangi waktu tunggu. Rumah sakit juga harus memperkuat dimensi SERVQUAL, termasuk

keandalan layanan, daya tanggap, jaminan keamanan, empati dalam interaksi pasien, serta perbaikan fasilitas fisik. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien dan pemanfaatan teknologi dalam analisis data akan membantu pengambilan keputusan berbasis bukti untuk peningkatan layanan secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, kepuasan pasien terhadap layanan MCU dapat ditingkatkan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Anwar, R., et al. (2023). "Effectiveness of Standard Operating Procedures in Hospital Management." *Journal of Healthcare Administration*, 19(1), 112-130.
- [2]. Budianto, A. (2020). "The Impact of Physical Comfort and Service Efficiency on Patient Satisfaction." *Journal of Health Services Research*, 18(2), 102-118.
- [3]. Fitriani, R., et al. (2021). "Comfort and Service Efficiency in Healthcare: A Study on Patient Satisfaction in Preventive Medical Services." *Journal of Healthcare Management*, 17(3), 89-105.
- [4]. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- [5]. Maslow, A. H. (1943). "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- [6]. Nugroho, D., et al. (2020). "Human

- Resources and Patient Satisfaction in Medical Check-Up Services." *International Journal of Healthcare Studies*, 15(3), 98-114.
- [7]. Nugroho, D., et al. (2021). "The Role of Hospital Infrastructure in Patient Satisfaction." *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 112-128.
- [8]. Oliver, R. L. (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- [9]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [10]. Rachmawati, T., et al. (2022). "Impact of Standard Operating Procedures on Patient Satisfaction in Indonesian Hospitals." *International Journal of Medical Services*, 17(2), 88-102.
- [11]. Sari, M., & Purnama, D. (2023). "Reducing Medical Errors through Effective SOP Implementation." *Journal of Hospital Management*, 21(3), 145-160.
- [12]. Sari, M., et al. (2022). "The Role of Comfort and Service Efficiency in Patient Satisfaction." *International Journal of Public Health*, 19(1), 78-93.
- [13]. Sari, R. (2020). "Faktor Demografis dalam Pemilihan Rumah Sakit: Studi Kasus di Jakarta." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 45-60.
- [14]. Wahyuni, T., et al. (2022). "Competence and Empathy of Medical Personnel in Patient Satisfaction." *Journal of Health Services Research*, 20(1), 77-89.
- [15]. Wibowo, T. (2021). "Pengaruh Lokasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemilihan Fasilitas Kesehatan di Perkotaan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 112-127.