



Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Dan Fasilitas Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar)

Wadi ^{1*}, Ading Rahman Sukmara ², Ferey Herman ³

^{1,2,3} Universitas Galuh, Indonesia

ading_rahman34@unigal.ac.id ^{1*}, fereyunigal@gmail.com ²

Alamat: Jl. R. E. Martadinata No.150, Mekarjaya, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46274

Korespondensi email: ading_rahman34@unigal.ac.id

ABSTRACT. *The problems faced in this study include (1) How does the quality of nurse services affect patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital? (2) How do paramedic facilities affect patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of Banjar City General Hospital? (3) How does the quality of nurse services and paramedic facilities affect patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of Banjar City General Hospital? This study aims to study, know, and analyze (1) The effect of nurse service quality on patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of Banjar City General Hospital. (2) The effect of paramedic facilities on patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of Banjar City General Hospital. (3) The effect of the quality of nurse services and paramedic facilities on patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital. The method used in this study is an explanatory survey, while the data analysis techniques, namely validity tests, reliability tests, descriptive statistics, Inferential Statistical Analysis with Multiple Regression. The results of the study inform that (1) The quality of nurse services has a positive effect on patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital. This means that if the quality of service is improved, then patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital will also increase. (2) Paramedic facilities have a positive effect on patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital. This means that if paramedic facilities are improved, patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital will also increase. (3) The quality of nurse services and paramedic facilities has a positive effect on patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of Banjar City General Hospital. This means that if the quality of nurse services and paramedic facilities is improved, patient satisfaction in the Inpatient Room of the Regional Public Service Agency of the Banjar City General Hospital will also increase.*

Keywords: *Service, Facilities, Satisfaction, Patients*

ABSTRAK. *Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar? (2) Bagaimana pengaruh fasilitas paramedis terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar? (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar? Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis (1) Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. (2) Pengaruh fasilitas paramedis terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. (3) Pengaruh kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey explanatory, sedangkan teknis analisis data, yaitu uji validitas, uji reabilitas, statistik deskriptif, Analisis Statistik Induktif (Inferensial) dengan Regresi Berganda (Multiple Regression). Hasil penelitian menginformasikan bahwa (1) Kualitas pelayanan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar akan meningkat pula. (2) Fasilitas paramedis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Artinya jika fasilitas paramedis ditingkatkan, maka kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan*

Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar akan meningkat pula. (3) Kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Artinya jika kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis ditingkatkan, maka kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar akan meningkat pula.

Kata kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan, Pasien

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Kota Banjar. Layanan kesehatan yang diberikan di RSUD Kota Banjar berbasis pada layanan Satu Atap dimana konsultasi dokter, pemeriksaan penunjang, tindakan operatif, layanan rawat inap hingga post rawat inap dapat dilakukan di RSUD Kota Banjar. Hal tersebut memungkinkan RSUD Kota Banjar menjadi rumah sakit rujukan bagi dokter ataupun rumah sakit di daerah Jawa barat Bagian timur dan Jawa Tengah bagian Barat pada khususnya serta wilayah lain pada umumnya Sebagai instansi pelayanan jasa kesehatan, RSUD Kota

Banjar memahami benar bahwa kesembuhan dan keselamatan pasien serta pengendalian infeksi dalam rumah sakit merupakan hal yang paling mendasar dan mutlak harus dilakukan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang dirawat di Ruang Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar selama tahun 2017-2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2017-2018

Keterangan	2016	2017	2018	2019
Ruang Inap	19783	19.379	19.488	19.210

Sumber: Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar Tahun 2016-2019

Berdasarkan tabel. 1.1 bahwa data kunjungan pasien tahun 2016-2019 mengalami fluktuatif. Dengan penurunan terjadi pada tahun 2017 dan tahun 2019. Berdasarkan hasil observasi awal bahwa terdapat beberapa permasalahan khususnya mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar belum optimal hal ini disebabkan lambatnya pelayanan yang diberikan perawat, perilaku perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif, masih kurang lengkapnya peralatan medis sehingga pasien di rujuk ke Rumah Sakit lain seperti ke Rumah Sakit di Bandung atau ke Rumah Sakit di Purwokerto, kapasitas ruangan IGD dan Rawat Inap yang tidak mampu menampung pasien, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan hingga perawat datang ke tempat pelayanan dan pasien harus mengantri lama untuk mendapatkan obat.

2. METODE

Mengacu kepada karakteristik penelitian, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2014:17) “metode *survey explanatory* yaitu metodologi penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Desain/ penelitian yang akan digunakan dalam penyusunan tesis ini adalah desain penelitian kuantitatif yaitu desain yang dilakukan pada empirik tidak secara mendalam melainkan meluas, untuk memperoleh pengetahuan ilmiah yang bersifat abstrak, general dan universal (Rusidi dan Enas, 2011:27).

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan perawat (X1) terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $t_{hitung} 2,634 > t_{tabel} 1,984$ dengan signifikansi $0,010 < 0,05$. Artinya jika kualitas pelayanan perawat ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Depkes RI Tahun 2005 (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa “Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit”. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Memberikan kepuasan kepada pasien hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pasien. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pasien berarti kualitas pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pasien.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan perawat berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien dalam mewujudkan kepuasan pasien. Sehingga kualitas produk (baik barang atau jasa) berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2014:7). Implikasinya, baik buruknya kualitas pelayanan perawat tergantung kepada penyedia pelayanan atau pihak rumah sakit dalam memenuhi harapan pasiennya secara konsisten.

Bila kinerja sama dengan harapan maka pasien akan puas, bila kinerja melebihi harapan, pasien akan senang atau bahagia, namun bila kinerja lebih rendah dari pada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Pasien yang menilai layanan keperawatan sebagai layanan yang tidak memuaskan dapat merasa kecewa karena harapannya terhadap layanan yang seharusnya diterima tidak terpenuhi. Dengan kata lain kualitas pelayanan perawat yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan pasien, bila harapan pasien tidak realistis, maka kualitas pelayanan perawat dipandang rendah oleh pasien.

Harapan pasien diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan perawat, pasien akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian,

harapan pasienlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Setiap pasien dalam mempersepsikan suatu pelayanan perawat dapat berbeda dengan pasien yang lainnya, karena penilaian masing-masing pasien lebih bersifat subjektif. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasannya setelah menggunakan pelayanan perawat dan menggunakan informasi untuk memperbaharui persepsinya tentang kualitas pelayanan. Hal ini yang membuat adanya hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika kualitas pelayanan perawat ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

Pengaruh Fasilitas Paramedis terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel fasilitas paramedis (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $t_{hitung} 4,637 > t_{tabel} 1,984$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya jika fasilitas paramedis ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Kotler (2012 : 45) yang menyatakan bahwa “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman pelanggan dalam menggunakan jasanya maka akan dapat mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian jasa. Sehingga apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka pelanggan akan merasa puas, maka fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan.

Sejalan dengan pendapat Kotler, Tjiptono & Chandra (2015 : 93) mengemukakan bahwa pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan. Apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan fasilitas paramedis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika fasilitas paramedis ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat dan Fasilitas Paramedis terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan perawat (X1) dan fasilitas paramedis (X2) terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui $F_{hitung} 62,082 > F_{tabel} 3,09$ dengan signifikansi 0,000. Artinya jika kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2012:157) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain : Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan (*service quality*), Faktor emosional (*emotional factor*), biaya dan kemudahan. Dalam kesehatan kualitas produk dapat berupa juga ketersediaan alat-alat medis yang lengkap dan canggih.

Menurut Kotler dan Keller (2012:177), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Menurut Kotler dan Keller (2012:177) Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebelum pelayanan yang dilihat dari citra, kondisi, kepercayaan terhadap pelayanan, keinginan untuk berurusan, keinginan berurusan jika ada pengganti, Saat pelayanan yang dilihat dari sikap saat pertama kali, kesan saat pelayanan, tindakan yang sering dilakukan, Setelah pelayanan yang dilihat dari kesan setelah pelayanan, sikap terhadap kesalahan, pandangan terhadap instansi dan rekomendasi yang dilihat dari tingkat kebanggaan terhadap instansi, sikap terhadap orang yang menganggap instansi buruk, sikap terhadap orang yang ragu terhadap pelayanan dan sikap terhadap orang yang masih meminta bantuan untuk berurusan dengan pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Chandra 2015:121). Jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut.

Tjiptono (2014 :7) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sejalan dengan kepuasan pelanggan, dimana meningkatnya (semakin positif) kualitas pelayanan digunakan sebagai refleksi dari meningkatnya kepuasan pelanggan sehingga terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler 2012:45). Tjiptono dan Chandra (2015 : 93) menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan rumah sakit”. Tjiptono dan Chandra (2015 : 93) menyatakan fasilitas yang disediakan sebaiknya lengkap dan berfungsi dengan baik, agar dapat memuaskan konsumen. Kemudian, fasilitas yang disediakan sebaiknya yang bermanfaat, agar sesuai dengan kebutuhan konsumen. Yang terakhir, kebersihan dan keamanan fasilitas perlu dijaga, agar tercipta kenyamanan bagi para konsumen.

Dengan demikian kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar akan meningkat pula.
- b. Fasilitas paramedis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Artinya jika fasilitas paramedis ditingkatkan, maka kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar akan meningkat pula.
- c. Kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Artinya jika kualitas pelayanan perawat dan fasilitas paramedis

ditingkatkan, maka kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kota Banjar akan meningkat pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharun, H., Enas, E., & Noviana, R. L. (2022). Quality improvement as a strategy to build pesantren's brand credibility. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 14(1), 529–538. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v14i1.1583>
- Budianto, A., Bastaman, I. D., & Herman, F. (2020). Promotion mix, individual internal environment, and purchase decision making in minimarket. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 21(1).
- Darna, N., Faridah, E., Lestari, M. N., & Tinia, A. G. (2024). Talent management in facing the demand of environmental changes: A study in Galuh University. *Sosiohumaniora*, 26(1), 79–85. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v26i1.47161>
- Kotler, P. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Mulyatini, N., Herlina, E., Akbar, D. S., & Prabowo, F. H. E. (2023). Analisis potensi pembentukan kawasan industri hasil tembakau dalam perspektif ekonomi. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 334. <https://doi.org/10.29210/020231920>
- Mulyatini, N., Herlina, E., Faridah, E., & Rozak, D. A. (1860). Human capital management model: A perspective of internal supervision in Indonesia. *Talent Development & Excellence*, 12(1), 1860–1868. <http://www.iratde.com>
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nuryani, L. K., Enas, E., Herman, M., Wahyudi, E., & Dianawati, L. (2022). Teachers' perceptions of academic supervision in a pandemic era; Phenomenological review. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(3), 679–692. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i3.3646>
- Rusidi, & Enas. (2001). *Metode penelitian: Elaborasi pedoman penulisan skripsi, tesis, dan disertasi*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Sari, P., Muzaki, I. S., Mulyatini, N., Faridah, E., & Prawiranegara, B. (2019). Local own revenue, decentralization, and local financial independence. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(3), 250. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i3.2413>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.