

Hubungan antara Keramahan Petugas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo Tahun 2025

Anggun Fitrotin Ni'mah¹, Septin Maisharah Karyono¹, Mitha Amelia Rahmawati²

¹Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro

²Program Studi D3 Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: The quality of healthcare services is determined not only by medical competence but also by non-medical aspects such as staff friendliness. Friendliness plays an important role in creating comfort and enhancing patient satisfaction, particularly in outpatient services. **Objective:** This study aims to examine the relationship between staff friendliness and outpatient satisfaction at RSI Muhammadiyah Sumberrejo. **Methods:** This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 100 respondents obtained through purposive sampling based on specific criteria. The research instrument was a closed-ended questionnaire using an ordinal data scale. Data were analyzed using the Spearman Rho test with SPSS after validity and reliability tests were conducted. **Results:** The study revealed a significant relationship between staff friendliness and outpatient satisfaction, indicated by a significance value of 0.000 (<0.05) and a correlation coefficient of 0.434, which falls into the category of a moderately strong relationship. Most respondents assessed staff friendliness as high and expressed a positive level of satisfaction with the services received. **Conclusions:** Staff friendliness was proven to be significantly associated with outpatient satisfaction at RSI Muhammadiyah Sumberrejo. Friendly attitudes of healthcare staff contribute to patients' positive perceptions of service quality. The findings provide a basis for the hospital to enhance non-medical service quality through staff attitude development, thereby ensuring optimal patient satisfaction.

Key words: friendliness, patient satisfaction, outpatient services, hospital.

ABSTRAK

Latar belakang: Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan tidak hanya oleh kompetensi medis, melainkan juga aspek non-medis seperti keramahan petugas. Keramahan memiliki peranan penting dalam menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara keramahan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala data ordinal. Data dianalisis dengan uji *Spearman Rho* menggunakan aplikasi SPSS setelah dilakukan uji validitas serta reliabilitas. **Hasil:** Penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara keramahan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) serta koefisien korelasi sebesar 0,434 yang tergolong hubungan cukup kuat. Sebagian besar responden menilai keramahan petugas pada kategori tinggi dan menyatakan tingkat kepuasan positif terhadap pelayanan yang diterima. **Simpulan:** Keramahan petugas terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo. Sikap ramah petugas berkontribusi terhadap persepsi positif pasien mengenai mutu pelayanan. Hasil penelitian menjadi dasar bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan non-medis melalui pembinaan sikap petugas, sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan secara optimal.

Kata kunci: keramahan, kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, rumah sakit.

Korespondensi: Anggun Fitrotin Ni'mah, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No. 14, Bojonegoro, Jawa Timur, stikesmuhbjngr@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai jantung sistem kesehatan berperan vital dalam memberikan pelayanan medis komprehensif kepada masyarakat. Regulasi dalam Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2021 menyatakan bahwa rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis komprehensif, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta respons cepat terhadap kondisi darurat. Era pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif menjadikan kualitas layanan sebagai faktor kunci penentu kepuasan pasien. Pengalaman pasien di rumah sakit merupakan gabungan antara kualitas layanan medis dan kualitas interaksi manusia, dengan keramahan petugas sebagai salah satu faktor utama pembentuk pengalaman pasien.

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien harus berada di atas 95%. Tingkat kepuasan pasien yang berada di bawah standar tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan belum memenuhi standar minimal atau belum berkualitas (Kemenkes RI, 2016). Kepuasan pasien terkait keramahan petugas di RSI Muhammadiyah Sumberrejo masih berada di bawah standar yang ditetapkan, sehingga menandakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut belum sepenuhnya optimal.

Studi pendahuluan menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal keramahan dan komunikasi petugas. Hasil survei G-MaPs tahun 2023 menunjukkan bahwa 13,41% komplain pasien berkaitan dengan keramahan dan komunikasi petugas rawat jalan. Laporan survei persepsi pelanggan September 2023 mencatat kurangnya keramahan di

bagian kasir rawat jalan sebesar 10,09%. Rekap keluhan MAPS tahun 2024 menunjukkan bahwa 50% komplain berkaitan dengan keramahan dan komunikasi petugas, dengan sebagian besar berasal dari pelayanan rawat jalan. Data keluhan Januari hingga Mei 2025 menunjukkan bahwa 20% komplain berkaitan dengan keramahan petugas dan 50% berasal dari pelayanan rawat jalan.

RSI Muhammadiyah Sumberrejo terus mengalami peningkatan jumlah pasien rawat jalan yang menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit. Peningkatan jumlah pasien berpotensi menambah tekanan kerja petugas rawat jalan sebagai titik pertama interaksi pasien dengan rumah sakit sehingga dapat memengaruhi keramahan dan kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu oleh Hasan (2022) menunjukkan hubungan empati dan keramahan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap, sementara kajian mengenai keramahan petugas rawat jalan masih terbatas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara keramahan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo.

BAHAN DAN METODE

Bahan yang digunakan dalam penelitian yaitu kuesioner berisi pernyataan mengenai keramahan petugas dan kepuasan pasien rawat jalan.

Metode penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu.

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dan dilaksanakan pada bulan Januari–Juni 2025 di Rawat

Jalan RSI Muhammadiyah Sumberrejo, Kabupaten Bojonegoro. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan periode Januari hingga Oktober 2024 sebanyak 55.167 pasien, dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Kriteria inklusi meliputi pasien yang menerima layanan rawat jalan lebih dari satu kali, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien yang menerima layanan rawat jalan satu kali dan berusia di bawah 17 tahun.

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu keramahan petugas dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat jalan. Keramahan petugas meliputi sikap sopan dan santun, kesediaan membantu pasien, cara berkomunikasi, serta perhatian petugas dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien rawat jalan meliputi kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, kesesuaian pelayanan dengan harapan, kenyamanan selama menerima pelayanan, serta kesediaan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rawat jalan.

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi pernyataan mengenai keramahan petugas dan kepuasan pasien rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden pada saat menerima pelayanan rawat jalan.

Analisis data

Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis

bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara keramahan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan menggunakan uji *Spearman Rho*. Seluruh proses analisis dilakukan dengan bantuan program komputer *IBM SPSS Statistics* dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
17 – 25	16	16%
26 – 35	39	39%
36 – 50	29	29%
51 – 65	16	16%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden terbanyak berada pada rentang usia 26 – 35 tahun sebanyak 39 orang atau 39%. Kelompok usia 36 – 50 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 29 orang (29%). Kelompok usia 17 – 25 tahun dan 51 – 65 tahun masing-masing memiliki jumlah yang sama, yaitu 16 orang (16%). Jumlah total responden adalah 100 orang dengan presentase keseluruhan sebesar 100%.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki - Laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan

sebanyak 61 orang atau 61%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 39 orang atau 39%. Data ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini.

Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Sekolah	5	5%
SD	17	17%
SMP	16	16%
SMA	42	42%
D3	6	6%
D4	3	3%
S1	11	11%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas, responden dengan pendidikan terakhir SMA merupakan yang terbanyak, yaitu 42 orang atau 42%. Lulusan SD sebanyak 17%, SMP 16%, dan perguruan tinggi (D3, D4, S1) berjumlah 20%. Sebanyak 5% responden tidak bersekolah. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok pendidikan menengah ke bawah.

Identifikasi Keramahan Petugas Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 4. Distribusi Keramahan Petugas di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Rendah	1	1%
Sedang	36	36%
Tinggi	63	63%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden menilai keramahan petugas di RSI Muhammadiyah Sumberrejo dalam kategori tinggi, yaitu sebanyak 63 orang atau 63% dari total responden. Sebanyak 36 responden atau 36% memberikan penilaian pada kategori sedang dan hanya 1 responden atau 1% yang menilai keramahan petugas berada pada kategori rendah. Penilaian ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan yang diberikan petugas sudah menunjukkan sikap ramah, meskipun masih ada yang menilai cukup dan sebagian kecil merasa kurang ramah.

Identifikasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Rendah	4	4%
Sedang	47	47%
Tinggi	49	49%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 49 pasien (49%) menyatakan puas dengan pelayanan, 47 pasien (47%) merasa cukup puas, dan 4 pasien (4%) mengungkapkan ketidakpuasan. Mayoritas pasien (96%) menilai pelayanan dalam kategori memuaskan. Perlu perhatian khusus terhadap 4% pasien yang kurang puas untuk mengidentifikasi akar permasalahan. Upaya peningkatan dapat difokuskan pada aspek-aspek yang mampu mengubah penilaian cukup puas menjadi puas pada kelompok 47% pasien tersebut.

Analisis Hubungan Keramahan Petugas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Tabel 6. Hasil Uji Statistik Spearman Rho Hubungan antara Keramahan Petugas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo.

Hasil Uji <i>Spearman Rho</i>	Sig.(2- tailed)	<i>Correlation Coefficient</i>
Keramahan Petugas Kepuasan Pasien	0,000	0,434

Nilai signifikansi (2-tailed) dari uji *Spearman Rho* sebesar 0,000 ($<0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel keramahan petugas dan kepuasan pasien. Koefisien korelasi sebesar 0,434 termasuk dalam kategori hubungan cukup kuat, sesuai dengan kriteria korelasi pada rentang 0,26 hingga 0,50. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya ada hubungan antara keramahan petugas dengan kepuasan pasien di RSI Muhammadiyah Sumberrejo.

Tabel 7. Hasil Tabulasi Silang antara Keramahan Petugas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo.

		Kepuasan			
		Rendah	Sedang	Tinggi	Total
Keramahan	Rendah	1	0	0	1
	Sedang	3	23	10	36
	Tinggi	0	24	39	63
Total		4	47	49	100

Berdasarkan hasil *crosstab* antara variabel keramahan dan kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 100 responden yang terlibat, sebagian besar menilai keramahan petugas berada pada kategori tinggi sebesar 63%, kategori sedang sebesar 36%, dan kategori rendah sebesar 1%. Responden yang menilai

keramahan petugas tinggi sebagian besar memiliki tingkat kepuasan tinggi, yaitu sebesar 79,6%, dan tidak terdapat responden dalam kategori ini yang memiliki kepuasan rendah. Pola distribusi ini menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat keramahan petugas dengan kepuasan pasien.

BAHASAN

Identifikasi Keramahan Petugas Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pernyataan dengan total skor terendah adalah “Petugas tidak bertanya apakah saya sudah paham tentang penyakit saya” yang mengindikasikan masih terbatasnya keterlibatan pasien dalam proses pemahaman informasi medis. Rendahnya skor pada aspek ini mencerminkan perlunya peningkatan komunikasi dua arah dan edukasi kesehatan yang bersifat partisipatif agar pasien memperoleh pemahaman yang utuh mengenai kondisi kesehatannya dan mampu menjalankan anjuran medis dengan baik.

Sejalan dengan teori Hardiansyah (2018), keramahan dalam pelayanan berfungsi sebagai penguat hubungan interpersonal antara petugas dan pasien. Sikap ramah yang ditunjukkan melalui perhatian, kesediaan membantu, serta ekspresi positif memiliki dampak langsung terhadap kenyamanan psikologis pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang memiliki keterbatasan waktu. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Primasari dan Nazeli (2025) yang menyatakan bahwa pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh sikap petugas, di mana kepuasan muncul sebagai respons emosional terhadap interaksi yang ramah dan profesional.

Nilai terendah pada total skor muncul karena sebagian besar pasien tidak mengalami interaksi yang

melibatkan konfirmasi pemahaman. Petugas cenderung menyampaikan informasi secara satu arah tanpa mengevaluasi pemahaman pasien, yang kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan waktu, beban kerja yang tinggi, atau kurangnya pelatihan komunikasi edukatif.

Identifikasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pernyataan dengan skor terendah terdapat pada pernyataan “*Saya merasa alur pelayanan rawat jalan sangat rumit*” yang mengindikasikan adanya persepsi bahwa prosedur pelayanan rawat jalan belum sepenuhnya efisien atau mudah diikuti. Kompleksitas alur pelayanan dapat menimbulkan kebingungan, memperpanjang waktu tunggu, serta menurunkan kenyamanan pasien selama proses berobat.

Temuan ini sejalan dengan Pohan (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui evaluasi pelayanan berdasarkan harapan yang dimiliki sebelumnya, di mana pelayanan yang sesuai atau melampaui ekspektasi akan menghasilkan persepsi positif. Hal ini juga didukung oleh penelitian Eiska Rohmania Zein dan Afrina Ainura Badrisya (2024) yang menegaskan bahwa kepuasan akan tinggi ketika pengalaman nyata pasien sejalan atau melebihi ekspektasi.

Hasil penelitian terkait kepuasan pasien di RSI Muhammadiyah Sumberrejo mengindikasikan bahwa skor terendah terjadi karena sebagian pasien menilai bahwa prosedur pelayanan terutama pada tahap pendaftaran sedikit rumit. Kompleksitas proses tersebut meningkat dengan penerapan aplikasi *Mobile JKN* yang memerlukan pemahaman dalam penggunaan teknologi serta mengikuti langkah-

langkah tertentu untuk menyelesaikan pendaftaran. Pasien yang tidak terbiasa dengan penggunaan aplikasi ini cenderung mengalami kesulitan, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih lambat dan menimbulkan kebingungan.

Analisis Hubungan antara Keramahan Petugas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan oleh peneliti, keramahan petugas terbukti memiliki peran signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,434 termasuk dalam kategori hubungan cukup kuat yang mencerminkan adanya keterkaitan yang tidak dapat diabaikan antara kualitas interaksi interpersonal dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Keramahan dalam konteks pelayanan rumah sakit bukan sekadar perilaku sopan santun, tetapi menjadi indikator empati dan perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien.

Malik dkk. (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan terbentuk dari persepsi pelanggan terhadap kemudahan, kecepatan, kemampuan, hubungan, dan keramahan dalam proses pelayanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2022) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keramahan yang ditunjukkan oleh petugas selama memberikan pelayanan, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hubungan yang cukup kuat antara keramahan petugas dengan kepuasan pasien terjadi karena sikap sopan, senyum, perhatian, dan kesediaan mendengarkan keluhan berperan penting dalam membangun pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan. Keramahan petugas merupakan salah satu elemen penting dalam strategi peningkatan

mutu pelayanan dan perlu diintegrasikan dengan perbaikan aspek pelayanan lainnya agar kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.

SIMPULAN DAN SARAN

Mayoritas pasien menilai keramahan petugas rawat jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo berada pada kategori tinggi yang menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik serta sikap empatik dalam membangun perhatian, penghargaan, dan kepercayaan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergolong baik, meskipun masih ditemukan kendala pada alur pendaftaran akibat penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang memerlukan pemahaman teknologi. Keramahan petugas memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo. Uji statistik *Spearman Rho* menunjukkan hubungan signifikan antara keramahan dan kepuasan sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Peningkatan tingkat keramahan petugas berbanding lurus dengan peningkatan tingkat kepuasan pasien.

Rumah sakit diharapkan mempertahankan dan memperkuat kemampuan petugas dalam mendengarkan keluhan pasien secara aktif melalui pelatihan komunikasi empatik dan penyusunan standar prosedur operasional untuk memastikan pemahaman pasien terhadap informasi medis. Informasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* perlu disampaikan secara sederhana melalui media yang mudah dipahami. Upaya ini sejalan dengan strategi yang dikemukakan oleh Dewalt et al. (2004), yaitu penyampaian informasi melalui poin-poin inti, penggunaan bahasa tanpa jargon, media visual, serta metode “*teach-back*”.

Pembentukan budaya kerja yang berorientasi pada pasien dan integrasi nilai keramahan dalam kebijakan pelayanan perlu ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak RSI Muhammadiyah Sumberrejo yang telah memberikan izin serta fasilitas dalam pelaksanaan penelitian sehingga dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- DeWalt, D. A., Berkman, N. D., Sheridan, S., Lohr, K. N., & Pignone, M. P. (2004). Literacy and health outcomes: a systematic review of the literature. *Journal of general internal medicine*, 19(12), 1228-1239.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, V. M. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 1(1), 35-42.
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan RI.
- Malik, M. E., Ghafoor, M. M., dan Iqbal, H. K. 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. International Journal of Business and Social Science*, 3(23), 123-129.
- Primasari, M., & Nazeli, B. (2025). *From Scores to Strategy: Strategic Recommendations Based on Patient Satisfaction Survey at dr. Nurdin Wahid Primary Inpatient Clinic. PRISMA International Journal of Social and Humanities Research*, 1-26.

Pohan, I. (2018). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan,
Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. EGC.