

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
PASIEN DI UPT RSUD BANGGAI LAUT**

SKRIPSI



**NURHAYATI N. DOHANA
202101237**

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut adalah benar benar adalah karya arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun dalam perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari Peneliti lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada universitas Widya Nusantara.



2 September 2023

NURHAYATI N. DOHANA
202101237

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI PASIEN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH BANGGAI LAUT**

*The relationship between the quality of health services and the interest in visiting
patients at the Banggai Laut Regional General Hospital*

Nurhayati N. Dohona,, Yulta Kadang , Sintong, H. Hutabarat
Program Studi Ners, Universitas Widya Nusantara

ABSTRAK

Minat berkunjung kembali pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan dan dapat terjalin hubungan yang kuat antara pasien dengan rumah sakit. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan desain observasional analitik dan pendekatan *cross sectional*. populasi berjumlah 332 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 77 orang yang ditentukan berdasarkan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Analisis data yg digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil didapatkan sebagian besar responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 35 responden (89,7%), mengatakan berminat berkunjung kembali dengan nilai *p value*: 0,000 ($p \text{ value} \leq 0,05$). Simpulan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut. Saran bagi RSUD Banggai diharapkan melakukan survei mutu secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Minat Berkunjung

ABSTRACT

The patient's interest in re-visiting depends on the quality of health services provided at the hospital, so as to provide encouragement to patients could build the trust to service provided and establish a strong relationship between the patient and the hospital. The aim of the research was to obtain the correlation of the quality of health services on patient revisit interest at the Banggai Laut General Hospital. This type of research is quantitative with an analytical observational design and a cross-sectional approach. The total population was 332 people. The total sample was 77 respondents who were taken by using Non-Probability Sampling with Purposive Sampling technique. Data analysis used is univariate and bivariate analysis. The results were obtained by most respondents who thought the quality of health services in the good category as many as 35 respondents (89.7%), said they were interested in visiting again with a p value: 0.000 ($p \text{ value} \leq 0.05$). The conclusion mentioned that there is a correlation of the quality of health services on the patient's re-visit interest at the Banggai Laut General Hospital. Suggestions for Banggai Regional General Hospital are expected to conduct continuous quality surveys to evaluate the quality and health service performance in the hospital.

Keywords: *Quality of Health Services, Visiting Interest*



ABSTRACT

The patient's interest in re-visiting depends on the quality of health services provided at the hospital, so as to provide encouragement to patients could build the trust to service provided and establish a strong relationship between the patient and the hospital. The aim of the research was to obtain the correlation of the quality of health services on patient revisit interest at the Banggai Laut General Hospital. This type of research is quantitative with an analytical observational design and a cross-sectional approach. The total population was 332 people. The total sample was 77 respondents who were taken by using Non-Probability Sampling with Purposive Sampling technique. Data analysis used is univariate and bivariate analysis. The results were obtained by most respondents who thought the quality of health services in the good category as many as 35 respondents (89.7%), said they were interested in visiting again with a p value: 0.000 ($p \text{ value} \leq 0.05$). The conclusion mentioned that there is a correlation of the quality of health services on the patient's re-visit interest at the Banggai Laut General Hospital. Suggestions for Banggai Regional General Hospital are expected to conduct continuous quality surveys to evaluate the quality and health service performance in the hospital.

Keywords: Quality of Health Services, Visiting Interest

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BANGGAI LAUT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ners Universitas Widya Nusantara



**NURHAYATI N. DOHANA
202101237**

**PROGRAM STUDI NERS
UNIVERSITAS WIDYA NUSANTARA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
PASIEH DI UPT. RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BANGGAI LAUT**

SKRIPSI

**NURHAYATI N. DOHANA
202101237**

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 02 September 2023

**Ns. Masri Dg Taha, S.Kep, M.Kep
NIK. 8918900020**

(.....)

**Ns. Yulta Kadang, S.Kep, M.Kep
NIK. 20220901145**

(.....)

**Sintong H. Hutabarat, ST., M.Sc
NIK. 20210901123**

(.....)

**Mengetahui,
Rektor Universitas Widya Nusantara**



**Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes.
NIK. 20080901001**

NIK. 20080901001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dan kedua orang tua Ayahnda, Ibunda dan suami Hamadin . Moh. Nurung, anak-anakku Maulana Ali Alfarabi dan Adibah Khairah yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan baik moraldan material kepada penulis.

Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 ini ialah “hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut”.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Widyawaty Situmorang, B.Sc., M.Sc, selaku Ketua Yayasan Widya Nusantara
2. Dr. Tigor H.Situmorang, M.H., M.Kes., selaku rektor Universitas Widya Nusantara
3. Ns. Yulta Kadang, S.Kep., M.Kep, selaku Ketua Prodi Ners Universitas Widya Nusantara dan selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dansaran dalam perbaikan skripsi ini
4. Sintong, H. Hutabarat, ST., M.Sc, selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dandukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Masri Dg. Taha, S.Kep., M.Kep, selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
6. dr. Christian Macpal, Direktur UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut atas bantuan dan kerja samanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini dan telah memberikan informasi.

8. Teman-teman seangkatan yang telah memberikan motivasi selama mengikuti perkuliahan
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Palu, 02 September 2023



Nurhayati N Dohana
202101237

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKARTA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan	5
B. Tinjauan Umum Tentang Minat Berkunjung Kembali	13
C. Kerangka Konsep	19
D. Hipotesisi	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	21
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian	21
D. Variabel Penelitian	23

E. Definisi Operasional	23
F. Instrumen Penelitian	24
G. Teknik Pengumpulan Data	25
H. Pengolahan Data	26
I. Analisa Data	26
J. Alur Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan	33
D. Keterbatasan Penelitian	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Umur, Pendidikan, dan pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut	30
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut	31
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut	31
Tabel 4.6	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Konsep	19
Gambar 3.1	Skema alur penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jadwal Penelitian	I
2. Surat Kode Etik	II
3. Surat Pengambilan Data Awal RSUD Banggai Laut	III
4. Surat Balasan Pengambilan Data Awal RSUD Banggai Laut	IV
5. Surat Izin Penelitian RSUD Banggai Laut	V
6. Lembar Permohonan Menjadi Responden	VI
7. Kuisioner	VII
8. Pernyataan Persetujuan (Inform Consent)	VIII
9. Master Tabel	IX
10. Hasil Uji	X
11. Surat Balasan Izin Penelitian RSUD Banggai Laut	XI
12. Dokumentasi Penelitian	XII
13. Riwayat Hidup Penulis	XII
14. Lembar Bimbingan Proposal/Skripsi	XIV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi yang bersifat umum, pasti mempunyai lingkup yang luas. Tentunya banyak sekali permasalahan kompleks yang terjadi dalam proses pelayanan rumah sakit yang turut menentukan kecepatan arus informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan bagi petugas administrasi maupun pasien. Salah satu pelayanan penting yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan rawat jalan, karena kecendrungan masyarakat memilih pelayanan yang cepat dan lengkap (Febriawati, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Indikator mutu pelayanan kesehatan itu adalah apakah pelayanan kesehatan yang diberikan itu membuat pasien berniat berkunjung kembali atau tidak. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan dibandingkan dengan harapannya. Minat berkunjung kembali pasien merupakan perasaan senang setelah membandingkan kinerja dari pelayanan kesehatan yang terima dengan harapannya sehingga pasien bermint untuk berkunjung kembali ke pemberi layanan kesehatan (Az-Zahroh, 2020).

Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan minat berkunjung kembali pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan dan mempengaruhi. Minat berkunjung kembali pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit, akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan sehingga dapat terjalin hubungan yang kuat antara pasien dengan rumah sakit. Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya

dan berbalik ke rumah sakit lain yang dianggap memenuhi harapannya
(Setyawati, 2018).

Keluhan masyarakat sering terjadi oleh karena pelayanan kesehatan yang kurang baik. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi kedokteran dan kesehatan diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali pelanggan atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai mata rantai pelayanan kesehatan mempunyai fungsi utama penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Rumah sakit ini bersama dengan puskesmas melalui jalur rujukan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk masyarakat (Aditama, 2021).

Hasil penelitian Widya dkk (2021), menunjukkan kualitas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi *Tangibles* sebesar 57,90%, *realibility* 58,04%, *responsiveness* 62,65%, *assurance* 58,18% dan *empathy* 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap *Importance Performance Analysis* (IPA), didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness* dan *assurance*. Analisis IPA didapatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan sudah baik, akan tetapi ditemukan empat nilai kesenjangan negatif yang harus dioptimalkan (Astari dkk., 2021).

Hasil penelitian Pasalli (2021), menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kunjungan kembali pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Jadi semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka semakin meningkat minat berkunjung dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit maka akan semakin rendah pula minat berkunjung pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan (Pasalli' dan Patattan, 2021).

Data dari Rekam Medis RSUD Banggai Laut pada tahun 2022 jumlah pasien yang datang kembali/kunjungan ulang ke RSUD Banggai Laut sebanyak 45%. Tahun 2021 jumlah pasien datang kembali/kunjungan ulang ke RSUD Banggai Laut sebanyak 37%. Tahun 2020 jumlah pasien datang

kembali/kunjungan ulang ke RSUD Banggai Laut sebanyak 27% (RSUD Banggai, 2022).

Berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan tanggal 1-3 Februari 2023 melalui wawancara kepada 6 pasien yang dirawat inap, sebanyak 4 pasien mengatakan masih memiliki keluhan dengan pelayanan RSUD Banggai Laut, hal ini karena ketika perawat berpakaian kurang rapi, dari cara berkomunikasi petugas ada yang tidak mengucapkan salam ketika masuk keruangan pasien dan ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan. Pasien juga berharap setiap ada keluhan perawat seyogyanya langsung menindaki pasien dengan segera hal ini yang membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Teranalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut
- b. Teridentifikasi minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut

- c. Teranalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan, dapat memberikan tambahan referensi di perpustakaan dan dapat dimanfaatkan bagi rekan lain jika melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda.

2. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan bahan informasi bagi masyarakat dalam upaya peningkatan minat berkunjung kembali ke rumah sakit.

3. Bagi Institusi Tempat Penelitian

Bagi pihak UPT RSUD Banggai Laut dapat dijadikan kerangka acuan dalam membuat program penyuluhan kepada masyarakat, khususnya tentang resiliensi pasien dengan diabetes melitus.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2021. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. UI Press., Jakarta.
- Arikunto, 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Bumi Aksara, Jakarta.
- Azwar, 2017. Perencanaan Program Kesehatan dalam Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Az-Zahroh, 2020. Manajemen Keselamatan Pasien. Deepublish, Yogyakarta.
- Budiastuti, 2016. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Trans Info Media, Jakarta.
- Febriawati, H., 2020. Manajemen Covid-19, Gambaran Dampak Covid-19 pada Semua Line (Sosial, Ekonomi, Pendidikan dan Pangan). CV. Tiga Media Pratama, Bandung.
- Foster, 2019. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. EGC, Jakarta.
- Gerson, 2018. Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM, Jakarta.
- Hafizurrachman, 2019. , Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Harnovinsah, 2018. Metode Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. BPFE, Yogyakarta.
- Haryanti, 2018. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Hastanto, 2021. Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Hidayat, 2021. Metodologi Penelitian. Salemba Medika, Jakarta.
- Kotler, Philip., 2016. Manajemen Pemasaran. Erlangga, Jakarta.
- Kusnadi, 2019. Kepaniteraan Klinik Ilmu Kedokteran Komunitas–Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Halu Oleo Puskesmas Lepo – Lepo. Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Halu Oleo.
- Leboeuf, 2018. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

- Morgan, 2017. Melayani Pelanggan yang Kecewa Tetapi Efektif dalam Kondisi Kecewa. PPN, Jakarta.
- Muninjaya, 2019. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC, Jakarta.
- Notoadmojo, 2022. Metodologi Penelitian. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, 2021. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, Dan Instrumen penelitian Keperawatan. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, 2020. Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya. Salemba Medika, Jakarta.
- Pasalli', A., Patattan, A.A., 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale 4, 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pohan, 2019. Manajemen dan Bisnis. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Puji, 2020. Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap RS Bhineka Bakti Husada. Edu Masda Journal 4, 167–179.
- Pujiyanto, T. I ., Syaifudin, A., & Susi, N., 2020. Laporan Pengabdian Masyarakat Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan Berbasis Patient Safety; Perspective Experience Pandemi Covid-19,. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Karya Husada Semarang.
- RSUD Banggai, 2022. Profil RSUD Banggai. RSUD Banggai, Banggai.
- Setyawati Any, 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan 14, 2. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2586>
- Sugiyono, 2021. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2017. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, 2019. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi Offset, Yogyakarta.

- Widya Astari, D., Noviantani, A., Simanjuntak, R., 2021. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation* 03, 34–38.
- Wijono, 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.