

GAMBARAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP DR TADJUDDIN CHALID MAKASSAR

Rambolina Beay^{1*}, Yasir Haskas², Liza Fauziah³

^{1,2,3*} Institut Nani Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan VIII No 24, Kota Makassar, Indonesia, 90245

*E-mail: penulis-korespondensi: rambolinabeay524@gmail.com, 085240451416

(Received: 20.07.2025; Reviewed: 25.07.2024; Accepted: 30.08.2026)

ABSTRACT

Service quality is a measuring tool used to assess the fulfillment of patient needs and expectations in receiving health services at the hospital. As patient demands and needs increase, the quality of health services provided increases. Patient satisfaction is an indicator of the quality of services provided, and patient satisfaction is also an asset to get more patients and to get loyal patients. The aim of this research is to find out the picture of service quality on outpatient satisfaction. This research method is a quantitative study using a cross sectional approach. This research was conducted in June-July 2023 at RSUP Dr. Tajuddin Chalid Makassar. The population in this study amounted to 199 using probability sampling technique, 30 respondents were taken who met the sample criteria obtained through filling out a questionnaire. Data analysis used univariate analysis. The research results showed that respondents in the good category were responsiveness 20 (66.7%), empathy 22 (73.3%) The conclusion of this study is that the majority of respondents stated a description of the quality of service on patient satisfaction at RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar is good.

Keywords: *Quality of service, Patient Satisfaction, Nursing managemen*

ABSTRAK

Mutu pelayanan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pasien juga suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni-juli 2023 di RSUP Dr. Tajuddin Chalid Makassar. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 199 dengan menggunakan teknik *probability sampling*, diambil 30 responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang diperoleh melalui pengisian kuesioner menggunakan kusioner yang berisi pertanyaan tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Analisis data digunakan analisi univariat. Hasil penelitian didapatkan responden kategori baik adalah responsiveness 20 (66,7%), empati 22 (73,3%). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu responden sebagian besar menyatakan gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sudah baik.

Kata kunci: *Mutu pelayanan, Kepuasan Pasien, Manajemen keperawatan*

Pendahuluan

Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan dibandingkan dengan harapannya, itulah yang disebut kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan puas pasien setelah membandingkan kinerja dari pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya (Az-Zahro, 2017)

Karena itu untuk menghadapi persaingan ini pelayanan dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu, pelayanan yang berkualitas ini dapat menyebabkan pasien puas dan meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pada klien atau pasien buat menganalisis hasil medis dari proses tersebut, analisis ini berguna untuk melihat apakah harapan mereka telah tercapai atau tidak, dan kepuasan juga dimaknai sebagai perasaan konsumen mereka telah tercapai atau tidak dan kepuasan juga dimaknai sebagai konsumen yang berdasarkan dari pengalaman yang pasien diperoleh dari perawatan yang didapatkan (Karim et al, 2018)

Mutu pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan yang terdiri atas daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal. Persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan dirasakan yang membentuk adanya konsep mutu pelayanan (Nursalam, 2014).

Mutu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karna saling berhubungan dan mempengaruhi. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit, kualitas mutu pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan sehingga dapat terjalin hubungan yang kuat antara pasien dengan Rumah Sakit (Wirnando et al, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pasien juga suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2016). Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya. Kepuasan pasien merupakan keadaan dimana pasien mendapat pelayanan, perhatian dan kesehatan sebagaimana yang mereka harapkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi dan sebaliknya. Berbicara mengenai kepuasan pasien maka membicarakan juga mutu pelayanan perawat (Adisasmito, 2013). Berdasarkan data awal yang didapatkan dari RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menunjukan bahwa populasi dalam mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien berjumlah 199 pada tahun 2022

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. mengetahui antara Gambaran penyebab variabel independen (gambaran mutu pelayanan kesehatan) dan faktor akibat dependen (kepuasan pasien). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 09 Agustus- 30 Agustus 2023 di RSUP DR. Tadjuddin Chalid Makassar. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua variabel yaitu variabel independen dan dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien berada ruang poli gigi dan rehabilitasi yang di RSUP DR. Tadjuddin Chalid Makassar. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 199 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling dengan sampel sebanyak 30 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik, pasien yang berumur >15 tahun, pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh dari peneliti secara langsung, yang dimana peneliti menggunakan alat ukur menggunakan kuesioner Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien sebanyak 21 pertanyaan. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini Seluruh data yang diperoleh, dicatat dan ditabulasi. Data yang diperoleh dan diolah secara statistic dengan menggunakan program *analisis statistic berbasis software (SPSS) Menggunakan uji chi-square*. Penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dari data yang telah didapatkan. Penelitian ini menggunakan analisis univariat yang digunakan untuk melihat distribusi frekuensi. Penelitian ini telah lulus mutu etik dengan nomor 197/STIKES-NH/KEPK/VII/2023 yang dikeluarkan pada tanggal 28 Juli 2023. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin.

Hasil

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar n=30

Kriteria	Frekuensi (n)	Persen (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	5	16,7
Perempuan	25	83,3
Umur		
15-19	3	10,0
20-24	5	16,7
25-29	3	10,0
30-34	8	26,7
35-39	9	30,0
>40	2	6,7
Pekerjaan		
Dosen	1	3,3
PNS	6	20,0
Wirawasta	1	3,3
IRT	13	43,3
Mahasiswa	8	26,7
Pelajar	1	3,3
Pendidikan		
SD	1	3,3
SMP	2	6,7
SMA	11	36,7
SARJANA	11	36,7
DIPLOMA	4	13,3
SLTP	1	3,3

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden (100%) dimana yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 responden (16,7%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 responden (83,3%), yang memiliki nilai tertinggi yaitu umur 33-39 tahun sebanyak 9 responden (29,0%), nilai terendah yaitu umur >40 tahun sebanyak 2 responden (6,5%). Untuk mayoritas pekerjaan adalah IRT sebanyak 13 responden (43,3) yang paling rendah dosen, wirawasta dan pelajar sebanyak 1 responden (3,3%) dan yang perpindidikan tinggi adalah SMA dan Sarjana sebanyak 11 responden (36,7%) serta yang paling rendah adalah SD dan SLTP yaitu sebanyak 1 responden (3,3%).

Tabel 2. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid

Kriteria	Frekuensi (n)	Persen (%)
Responsiveness		
Baik	20	66,7
Cukup	8	26,7
Kurang	2	6,7
Total	30	100
Empathy		
Baik	22	73,3
Cukup	7	23,3
Kurang	1	3,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa gambaran mutu pelayanan dimensi responsiveness dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 20 responden (66,7%), mutu pelayanan cukup sebanyak 8 pasien (26,7%), mutu pelayanan kurang sebanyak 2 pasien (6,7%). Dan gambaran mutu pelayanan dimensi empathy dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 22 responden (73,3) mutu pelayanan cukup sebanyak 7 responden (23,3%) Tetapi masih ada yang mengatakan kurang terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 1 responden (3,3%).

Tabel 3 Gambaran Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Kriteria	Frekuensi (n)	Persen (%)
Puas	19	63,3
Cukup	8	26,7
Kurang	3	10,0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukan bahwa dari 30 responden (100%) berdasarkan kepuasan pasien yaitu mengatakan puas sebanyak 19 reponden (63,3%). Tetapi masih ada yang mrngatakan cukup puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 8 responden (26,7%).

Pembahasan

1. Karakteristik Responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia responden dominan pada kelompok 35-39 tahun (dewasa akhir) sebanyak 9 responden (30,0%). Hal ini karena dewasa akhir adalah individu yang mulai menunjukkan perhatiannya terhadap apa yang dihasilkannya, keturunan, produk-produk, ide-ide dan didominasi oleh pemuasan dan kesenangan diri sendiri saja (Desmita, 2012).

Hasil penelitian ini menunjukan jenis kelamin responden dominan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 25 (83,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian Gary (2003) yang menyatakan bahwa perempuan cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan dibanding laki-laki.

Hasil penelitian ini menunjukan pendidikan responden dominan lulusan SMA sebanyak 11 responden dan Serjana sebanyak 11 responden (36,7%). Hal ini didukung oleh penelitian dari yulianti (2013) yang menyatakan semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan ketrampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini pada karakteristik pada karakteristik pekerjaan lebih dominan pada kelompok pekerjaan IRT sebanyak 13 responden (43,3%). Hal ini sejalan dengan distribusi berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan.

2. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatans.

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan ketepatan pelayanan untuk melayani konsumen dengan baik (Consuela et al,2013). Pada penelitian ini berdasarkan gambaran mutu pelayanan dimensi responsiveness dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 20 responden (66,7%), mutu pelayanan cukup sebanyak 8 pasien (26,7%), mutu pelayanan kurang sebanyak 2 pasien (6,7%).

Empathy adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik, serta kemudahan untuk dihubungi (Consuela et al,2013). Pada penelitian ini berdasarkan gambaran mutu pelayanan dimensi empathy dominan dalam kategori memuaskan sebanyak 22 responden (73,3) mutu pelayanan cukup sebanyak 7 responden (23,3%) Tetapi masih ada yang mengatakan kurang terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 1 responden (3,3%). Pernyataan ini didapatkan dari kuesioner yang telah diisi oleh responden di Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Mutu pelayanan keperawatan berada di kategori baik, dikarenakan perawat telah memberikan layanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit ini seperti menanyakan tentang keluhan pasien, membantu aktifitas pasien (duduk, berdiri, dan berjalan).

Menurut Tjiptono (2014), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Hal ini didapatkan juga oleh Ardani dan Supartiningsih (2017) dalam penelitian mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM di RSUD Wangaya Denpasar, bahwa Daya tanggap merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. Menurut Tjiptono (2006), kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

Hal ini sesuai dengan teori Satrianegara (2014) Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian) yaitu respons petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan dalam melayani pelan ggan, kecepatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Hal ini didukung juga oleh penelitian Yeni (2012) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,007$ $p < 0,05$ penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

3. Gambaran Kepuasan Pasien.

Berdasarkan tabel 5.3 diatas menunjukan bahwa dari 30 responden (100%) berdasarkan kepuasan pasien yaitu mengatakan puas sebanyak 19 reponden (63,3%). Tetapi masih ada yang mrngatakan cukup puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 8 responden (26,7%). Pernyataan ini didapatkan dari kuesioner yang diisi oleh responden.

Kepuasan pasien juga adalah salah satu indikator pertama dari standar rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kunjungan dirumah sakit dan sikap karyawann terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutananya kan mutu pelayanan yang diberikan (Noviyanti,2020).

Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Muninjaya,2011) yang menyatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Hal ini sejalan dengan teori (Triwibowo, 2014) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pasien. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan saling menghormati.

Menurut peneliti bahwa ketika pelayanan kesehatan tidak memuaskan responden, maka akan menghasilkan ketidakpuasan. Hal ini sangat jelas bahwa apabila pelayanan kesehatan kurang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Penilaian pasien bahwa perhatian kurang puas terutama dalam hal petugas kurang mendengarkan dengan seksama akan keluhan pasien, sehingga pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi. Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pelanggan/pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah perawat tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari rumah sakit pelanggan/pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa dapat diketahui gambaran mutu pelayanan dalam aspek daya tanggap, dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar terindetifikasi responsiveness dengan kriteria responden yang menyatakan baik sebanyak 20 reponden dengan presentasi (66,7%) dan diketahuinya gambaran mutu pelayanan dalam aspek empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar terindetifikasi kepuasan pasien baik pada dimensi empathy dengan kriteria responden adalah sebanyak 22 reponden dengan presentasi (73,3%).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian gambaran mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, penelitian dapat memberikan saran bagi rumah sakit Tadjuddin Chalid Makassar terus meningkatkan aspek empati agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimahnya dan petugas memberikan perhatian lebih kepada pasien untuk kesembuhanya. Hal ini untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat agar tetap berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dan juga petugas terus meningkatkan mutunya.

Ucapan Terima Kasih

Mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung atas terlaksananya proses penelitian ini di antaranya: Dr. H. Yasir Haskas, S.Pt., S.E., M.M. Kes, Ns Liza Fauziah, S. Kep., Ns., M. Kep, Kedua orang tua saya dan pihak RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang Bersedia Menerima Saya Untuk Meneliti.

Referensi

- Adisasmito, W. (2014). Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911–920.

- Asmin, N., & Sabil, F. A. (2022). Nurlin Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280-287.
- Az-Zahro, T.N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gersik. *Jurnal Inicio Legi*, 1(1),1-17
- Kadir, L.P.,Syukur,S.B.,& Syamsuddin, F.(2023). Hububungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan (JURRIKES)*, 2(1),159-171.
- Marseniaty Madika, Yasir Haskas, Erna Kadrianti, HUBUNGAN SIKAP ASERTIF PERAWAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP, *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan: Vol. 1 No. 5* (2022): *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*
- Noviyanti. (2020). Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam (2014). Metode Penelitian Ilmu Keperawatan. Salemba Medika: Jakarta
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesmas*, 7(5).
- Taborat, M. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(April), 73–85.
- Triwibowo, Cecep. (2014). Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit: Sebuah Kajian Hukum Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Improving T He Health Services'Quality by Implementation of Patient Safety in Public Health Center. 6(2),149–155.
- Wardanengsih, E., Rijal, S., & Mallapiang, A. I. (2019). Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 253–256Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesmas*,7(5).