



*Correlation of Health Services Toward Satisfaction of in Patient PBI  
at Marawola Publik Health Centre (PHC)*

**Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PBI (Penerimaan Bantuan Iuran)  
Rawat Inap di Puskesmas Marawola**

**Benny H.L. Situmorang<sup>1</sup>, Nurianny<sup>2</sup>, Tigor H Situmorang<sup>3</sup>, Hasnidar<sup>4</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

Jalan Untad 1 Tondo, Sulawesi Tengah

[Benny@stikeswnpalu.ac.id](mailto:Benny@stikeswnpalu.ac.id)<sup>1</sup>, [Yanin7898@gmail.com](mailto:Yanin7898@gmail.com)<sup>2</sup>, [Tigor@stikeswnpalu.ac.id](mailto:Tigor@stikeswnpalu.ac.id)<sup>3</sup>

[Hasnidar@stikeswnpalu.ac.id](mailto:Hasnidar@stikeswnpalu.ac.id)<sup>4</sup>

**Abstract**

*PBI member is poor people and unable people to join in Health Insurance Programme. Based on observation of researcher in marawola PHC that health services have not been maximal providing by poor satisfaction of patients explanation. It influenced by some factors such as in a rush assesment of doctor in ward, so patients have no chance to consult their disease, limited drugs administering, referral patient system that take time and complicated and if patient wants to referred to hospital, it only refer to Torabelo General Hospital, Sigi Regency. So, this research aim to observe the correlation of health services toward satisfaction of in patient PBI. Population number was 75 patients, but only 47 respondents that it taken by purposive sampling technique. Instruments used was questionnaire and data analyzed by chi-square test with significant level ( $\alpha = 0,05$ ). Result found that p-value 0,008, it shown that having correlation of health services toward in patient PBI satisfaction in marawola PHC. Suggestion, that nurses empathy and drugs administering should be improved for supporting the health quality of services for patient's satisfaction toward health services that givent.*

**Keywords:** health services, satisfaction.

**Abstrak**

Peserta PBI adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta Program Jaminan Kesehatan. Tujuan berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Marawola pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal, terlihat dari tingkat kepuasan pasien yang kurang, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pemeriksaan dilakukan oleh dokter di ruang perawatan terkesan cepat dan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman dan sistem rujukkan berjenjang pasien merasa proses rujukkan menjadi lebih lama dan sulit dalam pengurusannya. Dan juga setiap pasien PBI Puskesmas Marawola apabila melakukan rujukkan hanya bisa ke Rumah Sakit Tora Belo Kabupaten Sigi. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya hubungan Antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI. Jenis penelitian ini dilakukan di Puskesmas Marawola dengan jumlah populasi 75 orang dan jumlah sampel sebanyak 47 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Adapun instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner dan data dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikan ( $\alpha=0,05$ ). Hasil penelitian ini di mana p-value 0,008 menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI di ruang rawat Puskesmas Marawola. Saran penelitian ini agar sikap empati perawat dan pengadaan obat harus lebih ditingkatkan demi menunjang mutu pelayanan kesehatan agar pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

**Kata kunci:** pelayanan kesehatan, kepuasan

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali kualitas dan pelayanannya. Seperti yang tercantum dalam Undang – Undang nomor 36 tahun 2013 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau<sup>1</sup>.

Pusat Pelayanan Kesehatan (PUSKESMAS) sebagai salah satu pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam

# Correlation of Health Services Toward Satisfaction of in Patient PBI at Marawola Publik Health Centre (PHC)

Benny H.L. Situmorang , Nuriany , Tigor H Situmorang , Hasnidar

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas secara menyeluruh meliputi pelayanan *kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif*. Pelayanan tersebut ditujukan kesemua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia<sup>2</sup>.

Dalam pelayanan kesehatan pemerintah telah memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis. Anggota PBI (Penerima Bantuan Iuran) merupakan anggota yang peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah yang iurannya dibayar oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Prosedur pelayanan perubahan Jamkesmas menuju PBI (Penerima Bantuan Iuran) tidak ada prosedur yang terstruktur, karena anggota Jamkesmas dapat langsung beralih ke PBI (Penerima Bantuan Iuran) tanpa harus mendaftar ulang.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dan memenuhi harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan, jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien<sup>3</sup>. Keuntungan memberikan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yang baik di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik serta laba yang diperoleh akan meningkat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna kartu PBI bahwa pasien layanan PBI kesehatan di rasakan kurang disosialisasikan dengan baik, di mana masih banyak peserta PBI yang belum mengetahui tentang mekanisme pengguna layanan PBI<sup>4</sup>.

Konsep pelayanan BPJS kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua seperti RS Tipe C begitu seterusnya. Pasien yang menggunakan BPJS kesehatan, diwajibkan mengikuti tahapan alur berobat dimulai dari Provider Tingkat Pertama. Jika Provider Tingkat Pertama tidak mampu maka dirujuk ke tingkat pelayanan lebih tinggi sesuai dengan kompetensinya. Adanya perubahan sistem pelayanan dari sebelumnya, maka pasien PBI menimbulkan beberapa hal ketidaknyamanan atau rasa tidak puas pasien. Data pelayanan pasien keseluruhan pengguna kartu ASKES, Non PBI, PBI dan umum pada tahun 2016 sampai tahun 2017 berjumlah 868 orang. Data pelayanan pasien PBI dari 4 Januari 2018 sampai 30 April 2018 berjumlah 47 orang<sup>5</sup>.

Berbagai fenomena permasalahan yang muncul yang ditemui di lapangan dapat penulis rangkum sebagai berikut: pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan terkesan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter. Pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman, karena peserta PBI kesehatan harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi. Dengan menggunakan sistem rujukan berjenjang pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama dan sulit dalam pengurusannya. Menurut SK Bupati No.0203/445/0.90.58/SK/C/III/2016 bahwa setiap pasien PBI Puskesmas Marawola apabila melakukan rujukan hanya bisa ke Rumah Sakit Tora Belo Kabupaten Sigi.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI rawat inap di Puskesmas Marawola.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analistik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat<sup>6</sup>.

Penelitian ini akan dilakukan di ruang perawatan Puskesmas Marawola. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien PBI yang sedang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marawola dari tanggal 4 Januari 2018 sampai tanggal 30 April 2018 sebanyak





47 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara sampling jenuh atau sensus yaitu dengan mengambil semua anggota populasi menjadi sampel.

Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Uji yang digunakan adalah uji *chisquare* dengan tingkat kemaknaan 5% yang dianalisis menggunakan SPSS 16.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi frekuensi responden menurut karakteristik dan variabel penelitian di Puskesmas Marawola**

Karakteristik Responden	<i>f</i>	%
Umur		
15-30 Tahun	24	50,0
31-45 Tahun	16	33,3
46-60 Tahun	6	12,5
61-75 Tahun	1	2,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	35,4
Perempuan	30	62,5
Pendidikan		
SMP	11	22,9
SLTA	24	50,0
D3	1	2,1
S1	11	22,9
Pekerjaan		
URT	16	33,3
Tani	5	10,4
Pelajar	2	4,2
Mahasiswa	8	16,7
Swasta	8	16,7
PNS	6	12,5
Wiraswasta	2	4,2
Pelayanan		
Kurang baik	18	38,3
Baik	29	61,7
Kepuasan		
Tidak puas	20	57,4
Puas	27	67,4
Total	43	100,0

Sumber: Data Primer 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 47 responden, sebagian besar adalah umur 15-30 tahun sebanyak 24 responden (50,0%). sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 responden (62,5%). sebagian besar berpendidikan SLTA sebanyak 24 responden (50,0%). sebagian besar bekerja sebagai URT sebanyak 16 responden (33,3%). Pelayanan baik sebanyak 29 responden (61,7%). Puas sebanyak 27 responden (57,4%).

#### Analisis Bivariat

**Tabel 2. Distribusi hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI (penerima bantuan iuran) rawat inap di Puskesmas Marawola**

Pelayanan	Kepuasan				Total <i>f</i>	<i>p</i> - <i>value</i>
	Puas		Tidak Puas			
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%		
Baik	21	72,4	8	27,6	29	0,008

# Correlation of Health Services Toward Satisfaction of in Patient PBI at Marawola Publik Health Centre (PHC)

Benny H.L. Situmorang , Nurianny , Tigor H Situmorang , Hasnidar  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

Kurang baik	6	33,3	12	66,7	18
Total	27	57,4	20	42,6	47

Sumber: Data Primer 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 47 responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan baik selama dirawat di ruang perawatan Puskesmas Marawola sebanyak 29 orang (61,7%), yang mendapatkan pelayanan kesehatan kurang baik selama dirawat di ruang perawatan Puskesmas Marawola sebanyak 18 orang (38,3%). Responden yang selama dalam perawatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 27 orang (57,4%), responden yang selama dalam perawatan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 20 orang (42,6%).

Hasil uji statistik pada tabel 4.7 dengan menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* = 0,008 ( $p < 0,05$ ) berarti secara statistik tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI rawat inap di Puskesmas Marawola.

## Pembahasan

Hasil riset ini menampilkan kalau dari 47 responden yang memperoleh pelayanan kesehatan baik sepanjang dirawat di ruang perawatan Puskesmas Marawola sebanyak 29 orang (61,7%), yang memperoleh pelayanan kesehatan kurang baik sepanjang dirawat di ruang perawatan Puskesmas Marawola sebanyak 18 orang (38,3%). Responden yang sepanjang dalam perawatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 27 orang (57,4%), responden yang sepanjang dalam perawatan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 20 orang (42,6%). Ini juga dibuktikan dengan hasil uji statistik memakai uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* = 0,008 ( $p < 0,05$ ) berarti secara statistik terdapat ikatan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan penderita PBI rawat inap di Puskesmas Marawola.

Hal ini dapat dilihat dari pendapat Suryawati (2016) kalau kepuasan penderita yakni sesuatu tingkatan perasaan penderita yang mencuat selaku akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sehabis penderita membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penderita baru hendak merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama ataupun melebihi dari apa yang jadi harapannya serta kebalikannya, ketidakpuasan hendak mencuat ataupun perasaan kecewa penderita hendak terjalin apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak cocok dengan harapannya<sup>7</sup>. Dapat dilihat kalau terdapat 20 orang (42,6%) yang mempersepsikan pelayanan keperawatan baik tetapi merasa tidak puas perihal ini diakibatkan responden tidak puas dengan fasilitas ataupun sarana yang terdapat ditambah dengan perilaku empati perawat yang kurang. Tetapi dari segi kehandalan, energi tangga serta jaminan telah bagus sehingga responden mempersepsikan pelayanan kesehatan baik. Tidak hanya itu ciri responden pula pengaruhi kepuasan klien, dalam riset ini nampak dari segi usia yang sangat mendominasi merupakan usia 15-30 tahun ialah 24 orang (50,0%), pada usia tersebut responden cenderung telah sanggup memperhitungkan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Menurut Mardini (2003) dalam Ridwan (2013) responden yang berusia  $\geq 30$  tahun paling banyak yang puas dengan pelayanan kesehatan dan menunjukkan peluang kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang berusia  $< 30$  tahun. Usia lebih tua lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan usia muda dikarenakan pasien muda cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih tua dan tingkat penghargaan pasien lebih tua akan pelayanan kesehatan lebih rendah<sup>8</sup>.

Menurut Rieka (2008) dikutip dari Ridwan (2013) dalam memberikan pelayanan kesehatan, bukti fisik pelayanan yang dapat terlihat salah satunya adalah sikap dan penampilan tenaga kesehatan itu sendiri, hal yang perlu disadari oleh pihak puskesmas bahwa mutu pelayanan kesehatan tergantung pada pemenuhan kebutuhan<sup>8</sup>.

Bagi Suryawati (2016) mengemukakan kalau perawat yang mempunyai perilaku empati dalam berbicara, menjawab serta mencermati keluhan penderita hendak gampang menjalankan ikatan rasa yakin dengan penderita sehingga membagikan kepuasan handal dalam pelayanan kesehatan serta tingkatkan citra profesi keperawatan. Dalam riset ini kurang empatinya perawat dalam pelayanan keperawatan ialah perawat tidak menolong penderita dalam pemenuhan kebutuhan eliminasi serta



minimnya atensi perawat kepada klien<sup>7</sup>. Ada 27 orang (57,4%) yang melaporkan puas, perihal ini diakibatkan responden mempersepsikan kalau pelayanan keperawatan yang diberikan baik, dilihat dari segi kehandalan semacam perawat sudah sanggup melaksanakan aksi keperawatan dengan benar, dari segi empati semacam perawat sudah menguasai keadaan serta kebutuhan penderita, dari segi energi paham semacam perawat paham dalam menanggulangi keluhan- keluhan penderita sehingga bisa teratasi, dari segi fakta raga semacam perawat senantiasa berpenampilan bersih, begitu pula dari segi jaminan. Aspek lain yang pengaruhi kepuasan penderita ialah tingkatan pembelajaran serta tipe pekerjaan. Perihal tersebut terpaut dengan uraian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dilihat dari tipe pekerjaan serta terus menjadi besar tingkatan pembelajaran hingga keahlian dalam memperhitungkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terus menjadi kritis. Dalam riset ini pembelajaran terakhir yang sangat banyak merupakan SLTA ialah 22 orang (50,0%) serta dari segi pekerjaan mayoritas responden tidak bekerja (URT) ialah 16 orang (33,3%) sehingga periset berasumsi kalau responden cenderung menerima ataupun kurang sanggup memperhitungkan pelayanan yang diberikan sebab minimnya pengetahuan tentang pelayanan kesehatan.

Hal ini cocok dengan komentar Siagian (2001) dalam Ridwan (2013) melaporkan kalau terus menjadi besar tingkatan pembelajaran seorang terus menjadi besar kemauan serta harapannya, hingga tingkatan pembelajaran yang besar cenderung tingkatan kepuasan rendah sehingga dibutuhkan pelayanan yang bermutu besar. Lama perawatan pula pengaruhi anggapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Lama perawatan yang dicoba di puskesmas marawola sebanyak 4 hari apabila lebih dari 4 hari wajib butuh dicoba rujukkan. Terus menjadi lama penderita tersebut dirawat, hingga anggapan tentang kualitas pelayanan pula terus menjadi besar, demikian juga sebaliknya<sup>8</sup>.

Bagi Azwar (2014) kalau pelayanan yang baik umumnya berhubungan dengan sembuhnya dari penyakit dengan kilat, petugas yang ramah, pelayanan yang kilat serta pas dan tarif yang murah. Dengan demikian, bisa disimpulkan kalau pelayanan khususnya pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kepuasan pasien<sup>9</sup>. Sehingga periset mengambil anggapan kalau puasnya penderita terhadap kualitas pelayanan keperawatan merupakan perawat sanggup dalam melaksanakan aksi kesehatan yang benar, perawat sanggup buat melaksanakan pembinaan komunikasi yang baik kepada penderita serta perawat paham dalam membagikan aksi di kala penderita memerlukan serta paham dalam menuntaskan keluhan penderita. Sehingga penderita yakin terhadap pelayanan yang diberikan. Walaupun perilaku empati perawat serta sarana yang kurang menunjang tetapi penderita merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Bersumber pada ulasan di atas kalau kualitas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi besar kepada penderita. Perawat yang membagikan pelayanan yang baik kepada penderita hendak membuat penderita merasa puas serta hendak memesatkan proses pengobatannya. Kebalikannya perawat pelaksana yang kurang optimal dalam membagikan pelayanan keperawatan hendak membuat penderita merasa kurang puas serta hendak memperlambat proses kesembuhan penderita. Terdapatnya ikatan timbal balik antara kualitas pelayanan keperawatan serta penderita terus menjadi meyakinkan kalau ikatan keduanya sangat erat.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan peserta PBI rawat inap Puskesmas Marawola dengan kategori baik sebanyak 29 responden (61,7) sedangkan kategori kurang baik sebanyak 18 responden (38,3%). Dikatakan kurang baik disebabkan kurangnya peralatan medis yang digunakan dalam pelayanan.
2. Kepuasan pasien rawat inap peserta PBI di Puskesmas Marawola dengan kategori puas sebanyak 37 responden (57,4%) sedangkan kategori kurang puas sebanyak 20 responden (42,6%). Dikatakan kurang puas disebabkan perawat memberikan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.
3. Pelayanan kesehatan berdasarkan lima unsur kepuasan rawat inap peserta PBI Puskesmas Marawola pada umumnya baik dan tingkat kepuasannya pasien berada pada kategori puas. Dari hasil analisa diperoleh bahwa ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PBI rawat inap Puskesmas Marawola.

## Saran



## Correlation of Health Services Toward Satisfaction of in Patient PBI at Marawola Publik Health Centre (PHC)

Benny H.L. Situmorang , Nuriany , Tigor H Situmorang , Hasnidar  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

1. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien
2. penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Lahan praktek untuk meningkatkan pelayanan kesehatan
3. sebagai pengalaman bagi peneliti untuk menjadi pembelajaran pada penelitian selanjutnya

### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar S. (2013). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offse.
- Kotler P. (2014). *Alih Bahasa : Benyamin Molan. Manajemen. Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat.
- Lontaan M. (2014). Kualitas pelayanan publik di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Malalayang Manado. (Study pada Pasien Peserta BPJS Kesehatan) [skripsi]. Manado: UNSRAT.
- Muninjaya Gde AA. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo S. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puskesmas Marawola. (2018). *Profil Puskesmas Marawola tahun 2018*. Puskesmas Marawola.
- Ridwan. (2013). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Suryawati C. (2016). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian), JMPK,7(4), 189- 194
- WHO. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.

