



Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari Tahun 2024

Sitti Syaquinah Rahmatiah MZ ^{1*}, Hartati Bahar ², Sri Tungga Dewi³

^{1,2,3} Universitas Haluoleo

Alamat: Kampus Hijau Bumi Tridharma, Anduonohu, Kec. Kambu, Kota Kendari, Sulawesi

Tenggara 93232

Korespondensi penulis: syaquinahrahmatiah146@gmail.com*

Abstract. *The level of healthcare quality is determined by the extent to which societal or individual requirements for healthcare are met in alignment with high professional benchmarks, while ensuring prudent resource utilization and impact within government and societal constraints. In addition, it must be delivered in a safe and satisfactory manner to patients, following ethical standards and best practices. Quality indicators of health services in hospitals have challenges in improving the overall quality of health services. In the Cardiac Poly Outpatient Unit at Kendari City Hospital, it is necessary to know the strategies used in improving service quality. The purpose of this study is to ascertain the Strategy for Improving the Quality of Health Services in the Cardiac Poly Outpatient Unit at Kendari City Hospital in 2024. The research methodology used is qualitative and descriptive, using the Phenomenal model to investigate various phenomena in Kendari City Hospital with data collection techniques, namely field observations at the research location and also in-depth interviews with informants who have been determined. The results showed that the quality strategy of health services provided by the Kendari City Hospital is quite good, especially in the Cardiac Poly Outpatient Unit. However, considering the importance of health services, it must always be improved so that the quality of health services received by the community is always maintained. There are still many things that must be considered, for example, the problem of waiting rooms that must be added to the seats for visitors and the speed of service that must still be improved.*

Keywords: *Quality of health services, Access To Services, Efficiency, Human Relations, Convenience.*

Abstrak. Tingkat kualitas perawatan kesehatan ditentukan oleh sejauh mana persyaratan masyarakat atau individu untuk perawatan kesehatan dipenuhi selaras dengan tolok ukur profesional yang tinggi, sambil memastikan pemanfaatan sumber daya yang bijaksana dan berdampak dalam kendala pemerintah dan masyarakat. Selain itu, harus disampaikan dengan cara yang aman dan memuaskan kepada pasien, mengikuti standar etika dan praktik terbaik. Indikator Mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit memiliki tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pada Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari perlu diketahui strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Tujuan dari studi ini adalah untuk memastikan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari Tahun 2024. Metodologi penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dan deskriptif, menggunakan model Fenomenal untuk menyelidiki beragam fenomena dalam RSUD Kota Kendari dengan teknik pengumpulan data yaitu peninjauan lapangan (observasi) dilokasi penelitian dan juga wawancara secara mendalam (indepth interview) dengan informan yang sudah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Kota Kendari sudah cukup baik khususnya di Unit Rawat Jalan Poli Jantung. Namun mengingat akan pentingnya pelayanan kesehatan ini memang harus selalu di tingkatkan guna mutu dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat selalu terjaga masih banyak hal yang harus di perhatikan contohnya masalah ruang tunggu yang harus ditambah kursi untug pengunjung dan kecepatan pelayanan yang masih harus ditingkatkan.

Kata kunci: *Mutu pelayanan kesehatan, akses terhadap pelayanan, efisiensi, hubungan antar manusia, kenyamanan.*

1. LATAR BELAKANG

Kualitas perawatan kesehatan mengacu pada sejauh mana kebutuhan perawatan kesehatan individu terpenuhi sesuai dengan pedoman profesional, sambil memastikan pemanfaatan sumber daya yang rasional, mahir, dan berhasil dalam keterbatasan masyarakat dan pemerintah. Sangat penting bahwa layanan diatur dengan aman dan untuk kepuasan pelanggan, sesuai dengan norma-norma etika. Selain itu, kualitas perawatan kesehatan sangat terkait dengan kepuasan pasien dan berfungsi sebagai indikator kunci keberhasilan layanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit di seluruh dunia memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, kesehatan masyarakat, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Berbagai pendekatan ada untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan di rumah sakit secara global, di antaranya Manajemen Strategi menonjol sebagai metode utama yang digunakan untuk tujuan ini. Pendekatan ini mencakup peningkatan norma prosedural operasional dan peningkatan sistem manajemen informasi rumah sakit (SIMRS) (Agustina et al. 2023)

Sedangkan Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit di Indonesia, termasuk kepuasan pasien, dianggap sebagai metrik penting untuk meningkatkan pemberian layanan kesehatan. Tolok ukur kepuasan pasien dalam layanan kesehatan ditetapkan di tingkat nasional oleh Kementerian Kesehatan, seperti yang terlihat di Indonesia di mana ambang batas minimum untuk kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan ditetapkan di atas 90%. Namun, beberapa sumber daya melaporkan bahwa kepuasan pasien di beberapa rumah sakit yaitu hanya 89,6 persen dan belum mencapai tingkat yang diharapkan (Hayati 2022)

Mutu Pelayanan Kesehatan di Kota Kendari, masih perlu ditingkatkan. Sebuah penelitian bertujuan untuk menyelidiki korelasi antara standar layanan kesehatan yang diberikan dan tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan di Se-Kota Kendari selama tahun 2022. Hasilnya menunjukkan bahwa standar minimal kepuasan pasien harus mencapai 100%, namun tingkat kepuasan pasien di Kota Kendari saat ini belum sejalan dengan standar pelayanan minimum (Kalsum Azis, Sety, and Kalza 2023)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 47 Tahun 2021 menyatakan akreditasi internasional di Beberapa rumah sakit di Indonesia. Beberapa rumah sakit di negara ini telah berhasil memperoleh sertifikat akreditasi internasional, termasuk SNARS, standar akreditasi terbaru yang dikembangkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) merupakan indikasi yang jelas dari komitmen rumah sakit untuk menjunjung

tinggi standar internasional dalam kualitas perawatan kesehatan. Namun, masih adanya rumah sakit yang belum mendapatkan akreditasi internasional, sehingga menjadi tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

Terdapat beberapa aspek dalam bidang mutu pelayanan kesehatan yang dapat memperoleh manfaat dari peningkatan dalam lingkungan rumah sakit, terutama melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan lebih baik yang dapat meningkatkan kenyamanan keseluruhan yang dialami oleh pasien, Responsif terhadap kebutuhan pasien yaitu tenaga kesehatan harus meningkatkan komunikasi dan memberikan perhatian kepada pasien dan kepuasan pasien lah yang menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan dikarenakan ini merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan (Novitasari, Lismayanti, and Rosmiati 2020)

Indikator mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit mencakup berbagai aspek penting yang menunjukkan kualitas pelayanan tersebut. Layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit dievaluasi berdasarkan 13 indikator. Indikator-indikator ini mencakup berbagai aspek, termasuk kepatuhan terhadap kebersihan tangan, pemanfaatan alat pelindung diri yang tepat, akurasi dalam identifikasi pasien, ketepatan waktu dalam menanggapi operasi caesar darurat, waktu tunggu rawat jalan, keterlambatan operasi elektif, kepatuhan terhadap jadwal kunjungan dokter, pelaporan tepat waktu hasil laboratorium kritis, kepatuhan terhadap pedoman formulasi nasional, kepatuhan terhadap protokol klinis, dan inisiatif yang bertujuan mencegah pasien jatuh, efisiensi dalam menanggapi keluhan, dan kepuasan pasien secara keseluruhan (Permenkes, 2022).

Indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Indonesia terkait dengan permasalahan yang terjadi tersebut diatas, seperti kepuasan pasien yang tidak memenuhi tingkat yang diharapkan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kemampuan perawat dalam memberikan perawatan keperawatan, penyelarasan harapan dengan pengalaman aktual, kualitas layanan sepanjang perjalanan perawatan kesehatan, sikap anggota staf, suasana dan fasilitas lingkungan, aspek keuangan, dan kegiatan promosi yang secara akurat mencerminkan layanan yang ditawarkan serta melakukan upaya peningkatan yang melibatkan berbagai aspek, termasuk kompetensi teknis, empati, keramahan, dan kelengkapan sarana pelayanan (S., Pasinringi, and Sari 2022) dan akreditasi internasional yang belum dicapai oleh beberapa rumah sakit mencakup beberapa aspek seperti dokumentasi yang tidak teratur, prosedur yang tidak diikuti, kualitas sumber daya manusia yang menurun, menurut Pohan (2006) dalam Siregar. A (2020).

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari Tahun 2021 sebanyak 94.970, di tahun 2022 sebanyak 154.162, dan pada tahun 2023 sebanyak 80.813. Sedangkan pada poli jantung rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2021-2023 dimana data tahun 2021 yaitu sebanyak 11.564 pengunjung, pada tahun 2022 mengalami peningkatan dimana angka kunjungan pasien berjumlah sebanyak 15.658 pengunjung, dan pada tahun 2023 sampai pada bulan September mengalami penurunan dimana angka kunjungan pasien berjumlah sebanyak 7.305 pengunjung (Data Rekam Medik RSUD Kota Kendari 2023).

Dari informasi yang diberikan, terlihat bahwa ada kesulitan khusus dalam meningkatkan standar kesehatan secara keseluruhan di rumah sakit di Indonesia.

Oleh karena itu, peneliti telah menunjukkan minat yang besar dalam mengeksplorasi Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah sakit Umum Daerah Kota Kendari.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Akses Terhadap Pelayanan Kesehatan (*Acces to Service*)

Akses ke layanan kesehatan terkait dengan kapasitas individu atau masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan yang diperlukan. Aksesibilitas pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti jarak, biaya, ketersediaan fasilitas, dan faktor sosial-budaya. Ketersediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi sangat penting dalam menjamin kemampuan individu untuk memperoleh perawatan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka (Rivai, Lestari, and Shaleh 2020)

b. Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*)

Hubungan antar manusia dalam mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Sikap welas asih yang ditunjukkan oleh para profesional kesehatan memainkan peran penting dalam mempengaruhi pemberian layanan kesehatan, karena mencakup koneksi interpersonal yang berdampak pada kualitas layanan. Tingkat kualitas perawatan kesehatan ditentukan oleh sejauh mana kebutuhan perawatan kesehatan masyarakat atau individu terpenuhi sesuai dengan norma profesional yang ditetapkan (Khafifah and Amran 2022)

c. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi dalam perawatan kesehatan didefinisikan sebagai korelasi antara kuantitas output yang dihasilkan dan jumlah input yang digunakan untuk mencapai output keseluruhan. Efisiensi dalam konteks pelayanan kesehatan dapat dibedakan menjadi efisiensi dalam mengelola sumber daya, efisiensi dalam proses pelayanan, dan efisiensi dalam mencapai hasil yang diinginkan (Khafifah and Amran 2022)

d. Kenyamanan(*Amenity*)

Kenyamanan dalam mutu pelayanan kesehatan merujuk pada keseluruhan pengalaman pasien yang nyaman dan memuaskan saat menggunakan pelayanan kesehatan. Kenyamanan terkait dengan lingkungan fisik, perawatan, dan komunikasi yang baik antara pasien dan perawat. Kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien, yang lebih baik mutu pelayanan, maka lebih puas pasien dengan pelayanan yang diberikan(Agritubella 2018)

3. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan model Fenomenal dalam mengeksplorasi berbagai fenomena yang terjadi di RSUD Kota Kendari dengan teknik pengumpulan data yaitu peninjauan lapangan (observasi) dilokasi penelitian dan juga wawancara secara mendalam(indeph interview) dengan informan yang sudah ditentukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akses Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung Di RSUD Kota Kendari Tahun 2024

Akses ke layanan kesehatan terkait dengan kapasitas individu atau masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan yang diperlukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi akses ini meliputi jarak, biaya, ketersediaan fasilitas, dan faktor sosial-budaya. Dalam penelitian di RSUD Kota Kendari, ditemukan bahwa kekhawatiran mengenai harga, durasi transportasi, dan masa tunggu menunjukkan kemampuan beradaptasi yang lebih besar dibandingkan dengan faktor sosial seperti pendapatan. Pelayanan di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari cukup baik, tetapi perlu peningkatan, terutama pada ruang tunggu yang memadai dan ketepatan waktu pelayanan.

Pius Weraman (2024) dengan judul Pengaruh Akses Terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Terhadap Tingkat Kesehatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Pedesaan. Studi ini meneliti dampak mengakses layanan kesehatan dan menemukan bahwa lokasi, status

ekonomi, dan faktor sosial mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan di masyarakat pedesaan. Meningkatkan aksesibilitas dan standar layanan kesehatan primer di daerah pedesaan dapat membawa efek menguntungkan pada kesehatan masyarakat dan kesejahteraan secara keseluruhan, sehingga meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang tersedia di daerah pedesaan (Weraman, Primer, and Pedesaan 2024)

Efisiensi Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung Di RSUD Kota Kendari Tahun 2024

Efisiensi dalam pelayanan kesehatan melibatkan pengelolaan sumber daya, proses pelayanan, dan pencapaian hasil yang diinginkan. Pelayanan yang efisien penting karena sumber daya terbatas. Penelitian menunjukkan bahwa efisiensi di Unit Poli Jantung RSUD Kota Kendari masih kurang baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan. Antrian panjang sering terjadi karena banyaknya pasien dan ketidaktepatan waktu dokter.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widaningsih dan Ida Jalilah Fitria (2023) dengan judul Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. Studi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas DTP Gununghalu dapat dianggap efektif dan efisien. Prosedur pelayanan yang tepat, konsisten, dan sesuai dengan kondisi lokal sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Efisiensi di sektor perawatan kesehatan sama pentingnya untuk memastikan pemanfaatan optimal dari sumber daya perawatan kesehatan yang terbatas. Koordinasi yang baik antara penyedia pelayanan, pemerintah, dan sistem perawatan kesehatan yang berfungsi dengan baik sangat mendapat manfaat dari kehadiran masyarakat yang kuat dan saling berhubungan (Widaningsih and Fitria 2023)

Hubungan Antar Manusia Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung Di RSUD Kota Kendari Tahun 2024

Hubungan antar manusia dalam pelayanan kesehatan penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif antara profesional kesehatan dan pasien memiliki potensi untuk meningkatkan tingkat layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di Unit Poli Jantung RSUD Kota Kendari cukup baik dan harus terus dijaga agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang seutuhnya.

Temuan yang disajikan dalam penyelidikan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sinta Nur Hasanah, Maidar dan Anwar Abi (2023) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh

Tahun 2022. Studi ini menyelidiki bagaimana kualitas perawatan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien dan dampaknya pada peningkatan kualitas perawatan kesehatan, dengan menekankan pentingnya hubungan antar manusia dalam pelayanan. Namun, temuan studi ini mengungkapkan bahwa ada korelasi yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, hubungan antar manusia tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien sehingga tidak mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Maidar, Anwar Arbi 2022)

Kenyamanan Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung Di RSUD Kota Kendari Tahun 2024

Kenyamanan dalam pelayanan kesehatan mencakup lingkungan fisik, perawatan, dan komunikasi yang baik antara pasien dan perawat. Kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan di Unit Poli Jantung RSUD Kota Kendari cukup baik, tetapi masih perlu perbaikan, terutama pada fasilitas ruang tunggu.

Kesimpulan yang dicapai dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Keren Stelin dkk(2023) dengan judul Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. Studi ini menjelaskan bahwa desain dan fasilitas rumah sakit harus memperhatikan kenyamanan pasien. Peningkatan kenyamanan tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pasien tetapi juga dapat mempercepat proses kesembuhan. Meningkatkan kualitas perawatan kesehatan secara keseluruhan diantisipasi melalui fokus pada aspek kenyamanan (Maliangkay et al. 2023)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan diskusi yang diberikan, disarankan untuk mempertimbangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di unit rawat jalan polikardiak Rumah Sakit Kota Kendari pada tahun 2024, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada aspek Akses terhadap pelayanan kesehatan dalam penelitian di RSUD Kota Kendari, ditemukan bahwa masalah harga, waktu transportasi, dan waktu tunggu lebih direspon dibandingkan dengan karakteristik sosial ekonomi masyarakat seperti pendapatan dan Pelayanan yang didapatkan sudah cukup baik. Lalu pada aspek Hubungan antar Manusia, Dalam hal ini, pihak rumah sakit selalu mengutamakan keluhan pasien dan dijadikan sebagai fokus yang harus di perbaiki kedepannya, terkait hubungan antara dokter dan pasien terjalin dengan baik dan keterlibatan keluarga pasien dalam pengobatan pasien juga sangat diutamakan. Kemudian, pada aspek Efisiensi Penelitian menunjukkan bahwa efisiensi Rumah Sakit masih kurang baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan. Antrian panjang sering

terjadi karena banyaknya pasien dan ketidaktepatan waktu dokter. Terakhir pada aspek Kenyamanan, kebersihan di rumah sakit sudah baik dan selalu terjaga kebersihannya namun untuk kursi diruang tunggu sangat tidak memadai dengan padatnya pasien yang berdatangan.

Oleh karena itu diharapkan pihak rumah sakit lebih memperhatikan ketersediaan obat di tempat pengambilan obat agar pasien tidak lagi sulit dalam hal pengambilan obat. Diharapkan juga efisiensi dalam efisiensi layanan akan selaras dengan jangka waktu yang ditentukan untuk mengurangi potensi keluhan terkait keterlambatan waktu tunggu layanan . Diperlukan juga penambahan Kursi pada ruang tunggu agar para pengguna layanan tetap merasa nyaman saat menunggu giliran untuk pemeriksaan

DAFTAR REFERENSI

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Agustina, D., Salsabila, L. N., Nasution, E. M., & Deliana, S. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64–70.
- Azis, K., Sety, L. O. M., & Kalza, L. A. (2023). Hubungan mutu pelayanan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Se-Kota Kendari tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.37887/jakk.v4i1.39134>
- Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 2622–1055.
- Khafifah, N., & Amran, R. (2022). Relationship of health service quality with patient satisfaction BPJS Puskesmas. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212–222.
- Maidar, A., & Hasana, S. N. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 2, 93–105. <https://doi.org/10.51178/jhms.v2i1.1023>
- Maliangkay, K. S., Rahma, U., Putri, S., & Iswanto, A. H. (2023). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan Six Sigma: Literature review. *An-Najat: Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 1(2), 1–10.
- Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati, R. (2020). Hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Dahlia RSUD Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan Stikes Muhammadiyah Ciamis*, 6(2), 20–28. <https://doi.org/10.52221/jurkes.v6i2.81>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.

Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). The relations of service quality and patients' satisfaction in inpatient installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38–47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>

Weraman, P., & Kesehatan Masyarakat Pedesaan. (2024). Pelayanan kesehatan primer. *Primer*, 7, 9142–9148.

Widaningsih, & Fitria, I. J. (2023). Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pada Puskesmas DTP Gununghalu. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 195–209.

Zulkhulaifah, A. S., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>