HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP TRIBRATA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BENGKULU

The Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction Level in The Tribrata Inpatient Room Bhayangkara Hospital Bengkulu City

Medo Azhari[1], Nurul Khairani[1], Susilo Wulan[1]
[1]Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Tri Mandiri Bengkulu
***Email* : nrlkhairani@yahoo.com**

ARTICLE HISTORY
Received [09 September 2022]
Revised [12 September 2022]
Accepted [21 September 2022]

KATA KUNCI:
mutu pelayanan, pasien, tingkat kepuasan

KEYWORDS:
patient, satisfaction level, service quality

ABSTRAK
Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini mengunakan Survey Analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat Inap di ruangan Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu pada Juni- Juli tahun 2021. Pengambilan sampel dengan teknik Accidental Sampling. Jumlah sampel sebanyak 46 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Untuk mengetahui keeratan hubungan digunakan uji statistik Contingency Coefficient. Hasil penelitian dari 46 pasien terdapat 27 pasien (58,7%) yang menyatakan mutu pelayanan bermutu dan 26 pasien (56,5%) menyatakan puas dengan pelayanan. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu agar senantiasa meningkatkan pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien di ruang rawat inap.

ABSTRACT
Patient satisfaction is a level of patient satisfaction that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and the level of patient satisfaction in the Tribrata Inpatient Room, Bhayangkara Hospital, Bengkulu City. This type of research used an Analytical Survey with a Cross Sectional approach. The population in this study was patients who were hospitalized in the Tribrata room at Bhayangkara Hospital, Bengkulu City in June-July 2021. The sampling technique was the Accidental Sampling. The number of samples was 46 patients. Data collection techniques using primary and secondary data. Data analysis used univariate and bivariate analysis with Chi-Square test. To find out the closeness of the relationship, the Contingency Coefficient statistical test was used. The results of the study of 46 patients there were 27 patients (58.7%) who stated the quality of service quality, 26 patients (56.5%) said they were satisfied with the service. There was a significant relationship between service quality and patient satisfaction in the Tribrata inpatient room at Bhayangkara Hospital, Bengkulu City. It is hoped that the Bhayangkara Hospital of Bengkulu City will always improve services in order to achieve patient satisfaction in inpatients room.

Pendahuluan

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang

diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien yang tidak mengalami kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain (Pohan, 2006).

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun diperkirakan tidaklah semudah yang diperkirakan (Satrianegara, 2009)

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah keseluruhan pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Pelayanan kesehatan merupakan sebuah sistem terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait bergantungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi yang rumit antara komponen atau aspek pelayanan. Mutu pelayanan rumah sakit adalah hasil dari bagaimana kinerja pelayanan rumah sakit, jika kinerjanya baik, maka akan menghasilkan mutu yang baik, begitu pula sebaliknya (Pohan, 2006)

Mutu pelayanan rumah sakit memilik beberapa dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangible* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan tersebut merupakan konsep dari kualitas layanan adalah alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan (Bustami, 2011)

Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standar serta kode etik yang disepakati dalam suatu profesi, atau dengan kata lain yaitu bila suatu pelayanan kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut (Azwar, 1996).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data di rumah sakit salah satu negara di ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien hanya 79,0%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien > 80,0% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan (Klaipetch, 2016).

Berdasarkan penelitian Perceka (2020) didapatkan 56,7% responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan 86,8% merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSU dr. Slamet Garut. Hal ini dikarenakan waktu tunggu dan respon perawat lambat dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian Ananda (2017) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasaan pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian Andriani (2017) juga menunjukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi. Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasaan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (Butar-Butar & Simamora, 2016).

Rumah Sakit Bhayangkara TK III Polda Bengkulu Kota Bengkulu adalah rumah sakit milik Polri yang dikelola oleh Polri dan merupakan rumah sakit tipe C dengan akreditasi C yang terletak di Provinsi Bengkulu (Ravinda, 2019). Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 18 Februari 2021 dengan petugas di ruang Rawat inap Tribrata yaitu ruangan Tribrata

ini terdiri dari sepuluh ruangan yaitu Tribrata satu sampai Tribrata sepuluh dari kesepuluh ruangan tersebut terbagi menjadi tiga bagian ruangan yaitu ruangan bedah terdiri dari tribrata 1 sampai tribrata 4, ruangan penyakit dalam yaitu tribrata 5 sampai tribrata 7, ruangan kebidanan yaitu tribrata 8 sampai tribrata 10. Adapun jumlah pasien rawat inap di tahun 2020 sebanyak 765 pasien perempuan dan sebanyak 612 pasien laki-laki. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien sebanyak 1377 pasien (Dinkes Kota Bengkulu, 2020).

Rumusan masalah yang ingin diangkat oleh peneliti: "Apakah ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu?". Tujuan dalam penelitian ini untuk mempelajari hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan *Survey Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional.* Populasi dalam melakukan penelitian ini adalah pasien yang dirawat Inap di ruangan Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu pada Juni-Juli tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* sebanyak 46 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder.

Variabel yang diteliti terdiri dari variabel *independent* (mutu pelayanan) dan *dependent* (kepuasan pasien). Mutu pelayanan adalah persepsi pasien terhadap tingkat kesempurnaan pelayanan yang dilakukan petugas (dokter, perawat dan bidan) yang mencakup dimensi *responsiveness* (cepat tanggap*), reliability* (reabilitas), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Mutu pelayanan terdiri dari 2 kategori, yaitu kurang bermutu jika skor jawaban < median dan bermutu jika skor jawaban ≥ median. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terdiri dari 2 kategori, yaitu kurang puas jika skor jawaban < median dan puas jika skor jawaban ≥ median.

Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis bivariat menggunkan uji statistik *Chi-Square*. Untuk mengetahui keeratan hubungannya digunakan uji statistik *Contingency Coefficient.*

Hasil Penelitian

Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang digunakan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dan proporsi dari variabel yang di teliti baik variabel *independent* (mutu pelayanan) maupun *dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayanagkara Kota Bengkulu

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Puas	20	43,5
2	Puas	26	56,5
	Jumlah	46	100,0

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa dari 46 pasien di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayanagkara Kota Bengkulu, terdapat 20 pasien (43,5%) mengatakan kurang puas dan 26 pasien (56,5%) mengatakan puas .

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayanagkara Kota Bengkulu

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Bermutu	19	41,3
2	Bermutu	27	58,7
	Jumlah	46	100,0

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa dari 46 pasien di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayanagkara Kota Bengkulu, terdapat 19 pasien (41,3%) mengatakan kurang bermutu dan 27 pasien (58,7%) mengatakan bermutu.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel *dependent* (mutu pelayanan) dan *independent* (kepuasan pasien). Hasil analisis bivariat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3
Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		χ^2	p-*Value*	C
	Kurang Puas		Puas						
	F	%	f	%	f	%			
Kurang Bermutu	14	73,6	5	26,4	19	100,0	10,015	0,002	0,455
Bermutu	6	22,2	21	77,8	27	100,0			
Total	20	43,4	26	56,6	46	100,0			

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa dari 19 pasien yang menyatakan pelayanan kurang bermutu, terdapat 14 pasien (70,0%) menyatakan kurang puas dan 5 pasien (19,2%) menyatakan puas. Dari 27 pasien yang mengatakan pelayanan bermutu, terdapat 6 pasien (22,2%) menyatakan kurang puas dan 21 pasien (77,8%) menyatakan puas.

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien digunakan uji *Chi-Square* (*Continuity Correction*). Berdasarkan hasil uji *Continuity Correction* didapatkan nilai χ^2 sebesar 10,015 dengan nilai *asymp.sig* (p)=0,002. Karena nilai p < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

Keeratan hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu dilihat dari nilai *Contingency Coefficient* (C). Nilai C didapat sebesar 0,455. Karena nilai tersebut mendekati nilai C_{max} =0,707, maka hubungan tersebut dikatakan kategori sedang.

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa dari 19 pasien yang menyatakan mutu pelayanan kurang bermutu, terdapat 5 pasien mengatakan puas. Berdasarkan wawancara dengan responden, mereka menyatakan puas karena keterampilan para dokter, perawat bidan, dan para petugas lainnya dalam bekerja.

Dari 27 pasien yang mengatakan pelayanan bermutu, terdapat 6 pasien mengatakan kurang puas. Berdasarkan wawancara dengan responden, mereka menyatakan kurang puas karena jadwal pelayanan yang dijalankan tidak tepat waktu.

Hasil uji *Continuity Correction* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. Artinya mutu pelayanan merupakan faktor yang menentukan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

Hasil penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Satrianegara (2009) bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun tidaklah semudah yang diperkirakan. Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaranya sesuai dengan standar kode etik dan profesi.

Dalam penelitian ini mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan standar *service quality.* Menurut Syafrudin, Masitoh & Rosyanawaty (2011), menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu yaitu *responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible.*

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian Andoko, Norman, & Novalina (2018) bahwa ada hubungan mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dengan tingkat kepuasan pasien pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian juga sejalan dengan hasil penelitian Juwita, Marlinae, & Rahman (2017) yang mengungkapkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan, (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian Mutiara et al (2018), bahwa adanya hubungan bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Penelitian Adelia & Nurtjahjanti (2016) menunjukkan terdapat hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP dr. Kariadi Semarang. Kualitas pelayanan dokter praktik memberikan sumbangan efektif sebesar 41,4% terhadap kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan.

Keeratan hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu termasuk dalam kategori sedang. Artinya ada faktor lain yang menentukan kepuasan pasien, yaitu ketrampilan tenaga kesehatan dan ketepatan waktu pelayanan.

Penelitian Silalahi, Fitriani, & Megawati (2019) menyimpulkan bahwa ada korelasi positif antara perawat terampil profesional dengan kepuasan pasien di *inpatient* unit kelas III di Rumah Sakit Advent Sumatera Utara. Jannah, Kiswaluyo, & Widi (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember.

Kesimpulan

1. Dari 46 pasien terdapat 27 pasien (58,7%) yang menyatakan bermutu di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu bermutu.
2. Dari 46 pasien, terdapat 26 pasien (56,5%) yang mengatakan puas dengan pelayanan di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.
3. Ada hubungan yang signifikan anatara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu dengan kategori sedang.

Daftar Pustaka

Adelia, P. Z., & Nurtjahjanti, H. (2016). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Empati*, 5(2): 312-316. Diunduh dari : https://media.neliti.com/media/publications/65734-ID-hubungan-antara-kualitas-pelayanan-dokte.pdf

Ananda, Y. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasaan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017. *The Shine Cahaya Dunia S-1 Keperawatan*, 2(1): 35-45. Https://ejournal.annurpurwodadi.ac.id/index.php/TSCS1Kep/article/view/76/84

Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1),45-52. DOI:10.22216/jen.v2i1.461

Andoko, A., Norman, H., & Novalina, D. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2), 92-102. Diunduh dari: : http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/172/114

Azwar. (1996). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.

Butar-Butar, J, & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63. DOI : https://doi.org/10.31258/jni.6.1.50-63

Dinkes Kota Bengkulu, (2020). Profil Kesehatan Kota Bengkulu 2018. Bengkulu: Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

Jannah, A. N., Kiswaluyo, & Widi, W. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5 (1) : 133-137. file:///C:/Users/acer/Downloads/4086-1-8070-1-10-20170210%20(1).pdf.

Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2): 49-56. Diunduh dari : https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/3841/0

Klaipetch, P. (2016). *Nursing Quality Management* (*Paper Presented At Visiting Study Program of Quality Nursing Service With International Standard of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University*). Bangkok : Faculty of Madicine Siriraj Hospital, Mahidol University.

Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 2(1), 31-36. DOI: https://doi.org/10.23960/jkunila2131-36

Pohan, I, S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.

Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2) : 270-277. DOI : https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14

Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Selemba Medika.

Silalahi, J., Fitriani, A.D., & Megawati. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6 (1) : 21-29. DOI: https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165

Syafrudin, Masyitoh & Mosyanawati . (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta : Trans Info Media.