



PENGARUH MUTU PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI KIA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Eva Siflia¹, Hadi Suryatno², Nurhidayah³

^{1,2,3} Prodi Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram

*E-mail Korespondensi: nurhidayahmj31@yahoo.co.id

Intisari

Pendahuluan : Pelayanan yang selama ini digunakan dalam mengukur suatu kinerja organisasi pelayanan kesehatan tidak komprehensif dan hanya bersifat sementara, pemerintah wajib memberikan pelayanan tersebut untuk menjadikan ibu dan bayi menjadi sehat, mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan Kebidanan terhadap kepuasan pasien di Poli KIA Rumah Sakit Umum Praya Kabupaten Lombok Tengah. **Metode :** Penelitian digunakan adalah penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah populasi 95 orang, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner kepada pasien hamil di poli KIA Rumah Sakit Umum Daerah Praya Kabupaten Lombok Tengah pada bulan Maret 2024 yang dilakukan melalui *accidental sampling*. **Hasil :** Hasil analisis uji statistic menggunakan uji *Chi Square* dari 95 responden menunjukkan bahwa nilai p value = $0,022 < \alpha = 0,05$ dengan nilai RP = $2,784 > 1$ yang diartikan bahwa mutu pelayanan yang tidak baik mempunyai kemungkinan untuk mengalami ketidakpuasan sebesar 2,784 kali lebih besar dibandingkan dengan muu pelayanan yang baik. Adanya pengaruh antara mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien di Poli KIA RSUD Praya dengan nilai p value = $0,022 < \alpha = 0,05$.

Saran : Petugas yang ada di Poli KIA RSUD Praya Untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Dan diharapkan RSUD untuk melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poli KIA*

Abstract

Background: *The services currently employed to evaluate the performance of health service organizations are often limited in scope and temporary. It is the responsibility of the government to provide comprehensive health services that promote maternal and infant well-being. The quality of these health services serves as a crucial indicator of healthcare effectiveness, contributing significantly to patient satisfaction.* **Purpose:** *This study aims to analyze the influence of midwifery service quality on patient satisfaction in Maternal and Child Health Polyclinic, Praya General Hospital, Central Lombok Regency.* **Method:** *This research utilized a quantitative correlational design with a cross-sectional approach, involving a population of 95 individuals. Data were collected in March 2024 using a questionnaire administered to pregnant patients at the Maternal and Child Health Polyclinic, Praya General Hospital, Central Lombok Regency. The sampling was conducted through an accidental sampling technique.* **Result:** *Statistical analysis using the Chi-Square test with a sample of 95 respondents revealed a p-value of 0.022, which is less than the significance level of $\alpha = 0.05$. Furthermore, the Relative Risk (RP) value was 2.784, indicating that individuals experiencing poor service quality were 2.784 times more likely to report dissatisfaction compared to those receiving good service quality. In conclusion, the results demonstrate an influence between the quality of midwifery services and patient satisfaction in Maternal and Child Health Polyclinic, Praya General Hospital, as indicated by a p-value of 0.022, which is less than the significance level of $\alpha = 0.05$.* **Suggestions:** *The officers at the KIA Polyclinic at Praya Regional Hospital can provide better service. And it is hoped that RSUD will complete the facilities and infrastructure to support services.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Maternal and Child Health Polyclinic*

Pendahuluan



Saat ini permasalahan pokok yang dihadapi bangsa Indonesia adalah masalah kesehatan yang terjadi pada kelompok ibu dan anak, yang ditandai antara lain masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Berdasarkan laporan data secara global, regional, dan nasional dari tahun 2000 hingga tahun 2020 menunjukkan bahwa terdapat sekitar 287.000 kematian ibu di seluruh dunia (WHO, 2020).

AKI hingga kini menjadi salah satu prioritas untuk mencapai indikator pelayanan kesehatan suatu negara yang terdapat dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030, Didalam Goal nomor tiga dalam bidang kesehatan menargetkan penurunan AKI hingga 70/100.000 kelahiran hidup, AKN 12/1000 kelahiran hidup, dan AKB 25/1000 kelahiran hidup. Angka kematian ibu (AKI) adalah kematian ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas yang disebabkan oleh kehamilan, persalinan, dan nifas atau pengelolaannya, (tetapi bukan karena sebab-sebab lain seperti kecelakaan atau terjatuh) di setiap 100.000 kelahiran hidup.

AKI di Indonesia masih sangat tinggi, AKI merupakan salah satu indikator kesehatan masyarakat. AKI menggambarkan jumlah wanita yang meninggal oleh suatu penyebab kematian terkait gangguan kehamilan atau penanganannya (tidak termasuk kecelakaan atau kasus insidental) selama kehamilan, melahirkan dan dalam masa 42 hari setelah melahirkan tanpa memperhitungkan lama kehamilan per 100.000 kelahiran hidup. Di Indonesia jumlah AKI tahun 2020 menunjukkan 4.627 kasus kematian sebagian besar penyebab kematian ibu disebabkan oleh penyebab lain-lain sebesar 34,2%, perdarahan sebesar 28,7%, hipertensi dalam kehamilan sebesar 23,9%, dan infeksi sebesar 4,6% (Kemenkes RI, 2021).

Patmi (2023) mengungkapkan bahwa upaya yang dilakukan untuk menurunkan kematian serta kesakitan pada ibu hamil sangat erat kaitannya dengan sistem pelayanan kesehatan masyarakat seperti puskesmas yang mencakup pelayanan dalam pencegahan, deteksi dini komplikasi kehamilan pada ibu dengan dilaksanakannya kegiatan Antenatal care (ANC) terpadu atau pemeriksaan kehamilan yang tidak hanya komprehensif akan tetapi juga berkualitas. Dalam pelaksanaannya, sesuai dengan standar pemeriksaan kehamilan harus adanya bantuan dari tenaga kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kebidanan/ SPK guna mendeteksi dini risiko yang menjadi penyebab

kematian pada ibu maupun bayi.

Amelia (2018) menjelaskan peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Indonesia mempunyai tujuan menjamin setiap warga memperoleh kesehatan secara optimal agar mampu mewujudkan sehat secara fisik dan mental pada pembangunan dibidang kesehatan. Upaya pemerintah dalam mewujudkan pembangunan kesehatan melalui memberikan pelayanan yang praktis serta dapat dijangkau oleh setiap kalangan masyarakat secara adil dan merata tanpa mempertimbangkan status sosial dan ekonomi. Rumah sakit dan Puskesmas menjadi salah satu tempat pelayanan kesehatan (Santoso et al., 2021).

Indikator pelayanan yang selama ini digunakan dalam mengukur suatu kinerja organisasi pelayanan kesehatan tidak komprehensif dan hanya bersifat sementara. Indikatornya banyak dipengaruhi faktor eksternal seperti keadaan ekonomi dan kebijakan pemerintah yang kurang. Hal ini dapat menyebabkan pengukuran kinerja suatu organisasi pelayanan kesehatan belum menggambarkan realita yang sesungguhnya dari keadaan organisasi tersebut. Indikator tersebut juga merupakan alat untuk memantau pencapaian suatu organisasi. Dengan adanya indikator ini dapat juga diketahui tingkat kemajuan dalam suatu organisasi dan dapat dilakukan perbandingan antara organisasi yang bergerak di bidang yang sama (Satrianegara, 2019).

Menurut Ariuni (2020) Program kualitas pelayanan kesehatan sangat penting bagi ibu-ibu yang sedang hamil. Pemerintah wajib memberikan pelayanan tersebut untuk menjadikan ibu dan bayi menjadi sehat, Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap



pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang bersifat subjektif akan memengaruhi penerapan mutu pelayanan. Setiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara kepada 7 orang pasien di poli KIA RSUD Praya 5 diantaranya mengatakan puas terhadap manajemen mutu pelayanan di Poli KIA RSUD Praya setelah mendapatkan pelayanan dan 2 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap manajemen mutu pelayanan di Poli KIA RSUD Praya. Dikarenakan masih adanya pasien yang mengatakan belum puas dengan mutu pelayanan kebidanan maka peneliti ingin mengetahui penyebab ketidak puasan pasien, sehingga peneliti tertarik mengambil permasalahan yang terjadi dengan mengambil judul “Pengaruh Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli KIA Rumah Sakit Umum Daerah Praya.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan kepuasan ditinjau dari mutu pelayanan kebidanan poli KIA Rumah Sakit Umum Praya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti yang yang dibagikan atau diberikan kepada responden atau pasien setelah mendapatkan pelayanan dari sebuah perawatan di Poli KIA RSUD Praya untuk mengetahui apa tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan dari responden tersebut.

Dalam penelitian ini untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan uji *chi square*, dimana syarat uji *chi square* adalah dengan menentukan sampel secara aksidental, ditentukan dengan jumlah pengunjung pada poli KIA RSUD Praya pada bulan Maret 2024 dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Dasar pengambilan keputusan untuk Ha menerima atau menolak Ho pada uji *chi square*.

Hasil

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Pasien Unit Poli KIA RSUD Praya

No	Distribusi Mutu Pelayanan	Kurang		Cukup		Baik		Tot al	%
		N	%	N	%	N	%		
1.	Bukti Langsung	5	5,2	56	58,9	34	35,7		
2.	Kehandalan	2	2,1	80	84,2	13	13,6		
3.	Daya Tanggap	3	3,1	54	56,8	38	40	95	100
4.	Jaminan	6	6,3	60	63,1	29	30,5		
5.	Kepedulian	6	6,3	51	53,6	38	40		

Berdasarkan indikator mutu pelayanan pada bukti langsung didapatkan bahwa pada indikator *tangible* untuk kategori paling banyak yaitu cukup dengan jumlah 56 orang atau 58,95% dan paling rendah yaitu kurang sebanyak 5 orang atau 5,26%, indikator kehandalan kategori paling banyak yaitu cukup dengan jumlah 80 orang atau 84,21% dan paling rendah yaitu kurang sebanyak 2 orang atau 2,11%, *responsiveness* (daya tanggap) kategori paling banyak yaitu katagori cukup dengan jumlah 54 orang atau 56,84% dan paling rendah yaitu dengan katagori kurang sebanyak 3 orang atau 3,16%, *assurance* (jaminan) kategori paling banyak yaitu katagori cukup dengan jumlah 60 orang atau 63,15% dan paling rendah yaitu katagori kurang sebanyak 6 orang atau 6,32%, *emphaty* (kepedulian) kategori paling banyak yaitu katagori cukup dengan jumlah 51 orang atau 53,68% dan paling rendah yaitu katagori kurang 6 orang atau 6,32%.

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan Pasien Unit Poli KIA RSUD Praya

No	Indikator Kepuasan	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Tota l	%
		N	%	N	%	N	%		
1.	Kepuasan Keseluruhan	3	3,1	70	73,6	22	23,1		
2.	Harapan	2	2,1	50	52,6	43	45,2	95	100
3.	Pengalaman	2	2,1	63	66,3	30	31,5		

Berdasarkan tabel 4.5 diatas didapatkan bahwa pada indikator kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) kategori paling banyak yaitu puas dengan jumlah 70 orang atau 73,68% dan paling rendah yaitu tidak puas baik 3 orang atau 3,16%, harapan (*expectation*) kategori paling banyak yaitu puas dengan jumlah 50 orang atau 52,63% dan paling rendah yaitu tidak puas baik 2 orang atau 2,11%, pengalaman (*experience*) kategori paling banyak yaitu puas dengan jumlah 63 orang atau 66,31% dan paling rendah yaitu tidak puas baik 2 orang atau 2,11%.

Tabel 3
Tabulasi Silang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli KIA RSUD Praya

Kepuasan	Kepuasan Pasien	Total
----------	-----------------	-------



Mutu Pelayanan	Pasien	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		P Val ue	RP 95% CI
		F	%	F	%	F	%		
Baik	4	14,8	15	55,5	8	29,6	27	100	0,0 (1,231- 6,295)
Cukup	8	14,5	34	61,8	13	23,6	55	100	2,784
Kurang	2	15,3	7	53,8	4	30,7	13	100	6,295)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui bahwa responden yang tidak puas dan mutu pelayanan Yang kurang sebanyak 2 orang (15,38%), responden yang tidak puas dan mutu pelayanan cukup sebanyak 8 orang (14,54%), responden yang tidak puas dan mutu pelayanan baik sebanyak 4 orang (14,81%). Untuk responden yang puas dan mutu pelayanan yang kurang sebanyak 7 orang (53,85%), responden yang puas dan mutu pelayanan cukup sebanyak 34 orang (61,82%), responden yang puas dan mutu pelayanan baik sebanyak 15 orang (55,56%). Kemudian responden yang sangat puas dan mutu pelayanan yang kurang sebanyak 4 orang (30,77%), responden yang sangat puas dan mutu pelayanan cukup sebanyak 13 orang (23,64%), responden yang sangat puas dan mutu pelayanan baik sebanyak 8 orang (29,63%).

Hasil analisis uji pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien didapatkan pada penjelasan di tabel chi square test pada lampiran pada bagian *continuity correction* menunjukan bahwa nilai $p\ value = 0,022 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Nilai $RP = 2,784 > 1$, maka disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang tidak baik mempunyai kemungkinan untuk mengalami ketidak puasan sebesar 2,784 kali lebih besar dibandingkan dengan mutu pelayanan yang baik.

PEMBAHASAN

Berdasar indikator mutu pelayanan pada bukti langsung didapatkan bahwa pada indikator *tangible* untuk kategori paling banyak yaitu cukup dengan jumlah 56 orang atau 58,95% dan paling rendah yaitu kurang sebanyak 5 orang atau 5,26 %, indikator kehandalan kategori paling banyak yaitu cukup dengan jumlah 80 orang atau 84,21% dan paling rendah yaitu kurang sebanyak 2 orang atau 2,11%, *responsiveness* (daya tanggap) kategori paling banyak yaitu katagori cukup dengan jumlah 54 orang atau 56,84% dan paling rendah yaitu dengan katagori kurang sebanyak 3 orang atau 3,16 %, *assurance* (jaminan) kategori paling banyak yaitu katagori cukup dengan jumlah 60 orang atau 63,15% dan

paling rendah yaitu katagori kurang sebanyak 6 orang atau 6,32%, *emphaty* (kepedulian) kategori paling banyak yaitu katagori cukup dengan jumlah 51 orang atau 53,68% dan paling rendah yaitu katagori kurang 6 orang atau 6,32% Berdasarkan data hasil penelitian diatas bahwa peneliti menginterpretasikan bahwa secara umum dari keseluruhan indicator pada mutu pelayanan dapat dikategorikan cukup secara keseluruhan karna pasien terlihat mendapatkan mutu pelayanan dan cukup kopeten dalam penanganan yang baik di Poli KIA RSUD Praya. Kualitas mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan (Yurita, 2019).

Berdasarkan indikator kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) kategori paling banyak yaitu puas dengan jumlah 70 orang atau 73,68% dan paling rendah yaitu tidak puas baik 3 orang atau 3,16%, harapan (*expectation*) kategori paling banyak yaitu puas dengan jumlah 50 orang atau 52,63% dan paling rendah yaitu tidak puas baik 2 orang atau 2,11%, pengalaman (*experience*) kategori paling banyak yaitu puas dengan jumlah 63 orang atau 66,31% dan paling rendah yaitu tidak puas baik 2 orang atau 2,11%. Berdasarkan data penelitian yang dihasilkan terhadap kepuasan pasien didapatkan bahwa secara umum pasien merasa puas dengan kinerja dan pelayanan pasien di Poli KIA RSUD Praya, hal ini didasarkan bahwa tenaga kesehatan yang berada dipoli KIA tersebut memiliki pengalaman yang cukup banyak sehingga pasien merasa puas secara keseluruhan terhadap pelayanan tersebut. Menurut Anfal (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya.

Berdasarkan hasil analisis uji statistic menggunakan uji *Chi Square* dari 95 responden menunjukan bahwa nilai $p\ value = 0,022 < \alpha = 0,05$ dengan demikin menunjukan bahwa H_0



ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien. Nilai $RP = 2,784 > 1$, maka disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang tidak baik mempunyai kemungkinan untuk mengalami ketidak puasan sebesar 2,784 kali lebih besar dibandingkan dengan mutu pelayanan yang baik. Peneliti memiliki pandangan manajemen mutu pelayanan suatu tempat merupakan suatu yang paling utama dalam mendapatkan sebuah respon positif dari pasien atau pengunjung yang berdampak sebuah nilai tersendiri dari pengunjung berupa kepuasan kenyamanan, harapan ketika pasien atau pengunjung, sebuah manajemen mutu dikelola dengan baik sesuai aturan yang ada pasti akan berdampak sebuah pelayanan dan kepuasan yang baik, Serta pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan uang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Praya. Sesuai dengan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang telah dikemukakan oleh Nursalam dalam Imelia (2019), bahwa responden atau pengunjung diberikan rasa puas karna dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan analisa data statistik dari kuisioner yang disebar, maka ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dari 95 responden menunjukan bahwa nilai ρ value = $0,022 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien di Poli KIA RSUD Praya.

SARAN

Petugas yang ada di Poli KIA RSUD Praya Untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Dan diharapkan RSUD untuk melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan.

Daftar Pustaka

- Amelia Rezky (2018) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak. P-Issn: 1978-3035 – E-Issn: XXXX-XXXX Vol. 7, Nomor 1 | Januari – Juni, 2018 Provinsi Papua Barat
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018.
- Ariella Pasalli (2021) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. Jurnal Keperawatan Florence



- Nightingale (JKFN) Vol. 4, No. 1, Juni 2021,
pp. 14-19 ISSN: 2657-0548, DOI:
10.52774/jkfn.v4i1.57
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta Ariuni Supratman. (2020) Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Dalam Rangka Menurunkan Aki dan Akb Di Puskesmas Sukaraja Kabupaten Sukabumi
- Immelia Prastica (2019) Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan, Vol. 9, No. 1, Juni 2019 E-ISSN 2622-948X
- Kemenkes RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia 2020. Jakarta: Kemenkes RI.
- Patmi, H. . S. (2023). Hubungan Mutu Pelayan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, Vol.5 No(1), 90–106.
- Santoso. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. *Naskah Publikasi Skripsi*.
- Satrianegara (2019). Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- WHO. 2020. *Constitution of the World Health Organization* edisi ke-49. Jenewa:.. ISBN 978-92-4-000051-3
- Yurita Mailintina (2019) Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, Vol. 9, No. 1, Juni 2019 E-ISSN : 2622-948X