

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal*

Ariella Pasalli¹, Army Arsy Patattan²

^{1,2}Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Received : 03 Juni 2021

Revised : 17 Juni 2021

Accepted : 20 Juni 2021

Kata Kunci:

Mutu
Pelayanan Kesehatan
Kepuasan Pasien
New Normal

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Desain penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini yaitu 509 pasien, teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu uji *chi Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha=0,005$ dan diperoleh nilai $\rho=0,000$. Hal ini menunjukkan nilai $p<\alpha$, artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Jadi semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka semakin meningkat kepuasan pasien dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

Corresponding Author:

Ariella Pasalli',
Prodi Ilmu Keperawatan, STIK Stella Maris,
Jl. Maipa No. 19, Makassar, Indonesia.
Email: ariellapasalli0199@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang menyerang sistem pernafasan disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan, dimana *Covid-19* ini ditetapkan sebagai pandemik (Halim *et al* 2020). Pandemi *Covid-19* menimbulkan kekhawatiran, sehingga masyarakat dituntut tidak menganggap sepele virus ini. Ketentuan pemerintah yang telah dikeluarkan adalah *Social Distancing* yang diharapkan bisa mengurangi atau mencegah penularan penyebaran virus. Seiring berjalannya waktu, pemerintah menerapkan kehidupan normal yang baru atau *new normal*, untuk mengurangi dampak permasalahan kondisi ekonomi dan juga sektor pelayanan kesehatan yang ikut terancam (Muhyiddin, 2020).

Sektor pelayanan kesehatan yang paling terdampak oleh situasi pandemi ini, harus siap dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyesuaikan dengan protokol pencegahan *Covid-19* disetiap pelayanan kesehatan sehari-hari, dalam mencegah adanya penularan *Covid-19* baik pasien, petugas dan lingkungan rumah sakit, perlu menerapkan protokol kesehatan yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan selama era *new normal*. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan secara efisien dan efektif, berfokus kepada kebutuhan dan harapan pasien, dan diberikan sesuai kode etik, standar pelayanan kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga derajat kesehatan bisa tercapai dengan optimal (Irwan, 2017). Menurut Nursalam (2014) mengatakan bahwa, mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan pada 5 dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan

“SERVQUAL (*service quality*)” yaitu; bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*ssurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*).

Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat terpenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima dirumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat (Ryandini & Hakim, 2019). Menurut penelitian Butar & Simamora (2016), mengatakan bahwa, ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan. Sejalan dengan itu Juita *et al* (2017), menjelaskan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dilihat dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kehandalan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kosnan (2019), mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap dan kehandalan dengan kepuasan pasien. Menurut beberapa hasil penelitian di atas, disimpulkan bahwa mutu pelayanan ditinjau dari 5 dimensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Rumah sakit Fatima Makale merupakan rumah sakit swasta yang berada di Tana Toraja dengan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar kualitas dan kendali mutu. Menurut beberapa pasien yang datang berobat di rumah sakit Fatima Makale mengatakan bahwa mutu pelayanan selama *era new normal* masih dikatakan jauh dari harapan masyarakat, sedangkan tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan semakin meningkat dan sektor pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal*.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dan menggunakan *observasional analitik*, yang dilakukan tanpa memberikan intervensi atau perlakuan pada subjek penelitian tetapi hanya dinilai, dimana pengukuran variabel mutu pelayanan kesehatan dan variabel kepuasan pasien diukur secara bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Fatima Makale pada tanggal 21 Januari sampai dengan 10 Februari 2021.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Makale. Jumlah pasien rawat inap selama bulan Oktober yaitu 509 pasien. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yang memenuhi kriteria sebagai sumber data penelitian dapat digunakan sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 81 responden.

Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini yaitu *chi square* dengan interpretasi nilai ρ dimana, jika nilai $\rho < \alpha$ maka terdapat hubungan yang signifikan antar variabel dan jika nilai $\rho \geq \alpha$ maka tidak terdapat hubungan antar variabel.

3. HASIL

3.1 Karasteristik Responden

Tabel 1 Karasteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal*

Karasteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)	Total (n (%))
Usia (Tahun)			
15-25	24	29,6	81 (100)
26-36	24	29,6	
37-47	20	24,7	
48-58	13	16,0	
Jenis kelamin			
Laki-laki	32	39,5	81 (100)
perempuan	49	60,5	
Pendidikan			
SD	16	19,6	81 (100)
SMP	7	8,6	
SMA	39	48,1	
DIPLOMA	5	6,2	
S1	14	17,3	
Pekerjaan			

Tidak bekerja	60	74,1	81 (100)
PNS	3	3,7	
Pegawai swasta	5	6,2	
Buruh	11	13,6	
Pedagang	2	2,5	

Berdasarkan tabel 1. di atas didapatkan dari 81 responden, mayoritas responden berada pada usia 15-47 tahun yaitu 68 responden (83,9%), didominasi jenis kelamin perempuan sebanyak 49 responden (60,5%) sementara tingkat pendidikan SMA sebanyak 39 responden (48,1%) dan berdasarkan jenis pekerjaan lebih banyak responden yang tidak bekerja sebanyak 60 responden (74,1%) dibandingkan dengan yang bekerja.

3.2 Analisis Univariat

3.2.1 Mutu Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu pelayanan di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal*

Mutu Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Bermutu	48	59,3
Tidak Bermutu	33	40,7
Total	81	100,0

Berdasarkan tabel 2 di atas, mutu pelayanan di Rumah Sakit Fatima Makale berada pada kategori bermutu berjumlah 48 responden (59.3%), dengan tidak bermutu berjumlah 33 responden (40,7%).

3.2.2 Kepuasan Pasien

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal*

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	46	56,8
Kurang Puas	35	43,2
Total	81	100,0

Berdasarkan tabel 3 di atas, mayoritas kepuasan pasien berada pada kategori puas berjumlah 46 responden (56,8%), dan kurang puas berjumlah 35 responden (43,2%).

3.3 Analisis Bivariat

Tabel 4 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era *New Normal*

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	p
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%	n	%
Bermutu	43	53,1	5	6,2	48	59,3
Tidak bermutu	3	3,7	30	37,0	33	40,7
Total	46	56,8	35	43,2	81	100

Berdasarkan tabel 4 di atas antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap pelayanan bermutu yaitu 43 responden (53,1%), meski demikian masih ada responden yang kurang puas terhadap pelayanan bermutu yaitu 5 responden (6,2%), begitupun dengan mutu pelayanan tidak bermutu tetapi merasa puas yaitu 3 responden (3,7%). Dari hasil analisis kedua variabel diperoleh *p value* sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*.

4. DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutiaha *et al* (2018), di RS Budi Mulia kota Bitung menunjukkan bahwa, terdapat hubungan signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, mayoritas responden pada mutu jasa pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sedang. Jika mutu jasa pelayanan kesehatan semakin ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian lainnya

yang dilakukan oleh Kustriyani *et al* (2017), di ruang rawat inap kelas III di RS Tk.IV dr. Asmir Kota Salatiga, mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, sedangkan berdasarkan kepuasan pasien berada pada kategori puas dan dikatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien sebaliknya jika semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin kurang pula tingkat kepuasan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan 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 (Hastuti *et al* 2017; Wowor *et al* 2019). 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 terima dengan harapannya (Az-Zahroh, 2017).

Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan dan mempengaruhi. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di RS, 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 RS (Wirmando *et al*; 202; Wirmando *et al*, 2021). Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya dan berbalik ke RS lain yang dianggap memenuhi harapannya (Setyawati Any, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis bivariat (tabel.4) mayoritas responden mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi masih ada responden puas terhadap pelayanan kesehatan yang tidak bermutu. Hasil penelitian Ryandini & Hakim (2019), di ruang Asoka RSUD Dr.R. Koesoma Tuban mengatakan bahwa pasien yang puas terhadap pelayanan yang tidak bermutu dikarenakan pasien merasa kurang bersemangat dan merasa lelah sehingga pasien asal-asalan pada saat mengisi kuesioner. Sedangkan menurut Nurcahyanti & Setiawan (2017) mengatakan bahwa jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pasien maka dapat dikatakan bermutu tinggi, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan kurang bermutu. Untuk kepuasan pasien, jika pelayanan yang diterima di RS sama atau melebihi harapannya pasien dikatakan puas, sebaliknya jika pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan maka pasien akan merasa kecewa atau tidak puas (Toliaso *et al*, 2018).

Menurut Nursalam (2013), mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan dan sosial ekonomi maka akan semakin meningkat tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang tidak dapat dipisahkan. Penelitian yang didapatkan (tabel 1), pendidikan responden mayoritas SMA dan lebih banyak responden yang tidak bekerja dibandingkan yang bekerja. Menurut hasil penelitian Kuntoro & Kustono (2017), mengatakan bahwa ada perbedaan signifikan antara kepuasan pasien dengan tingkat pendidikan. Seseorang dengan pendidikan tinggi cenderung kritis dalam menilai pelayanan kesehatan, memiliki pengetahuan yang luas tentang kesehatannya dan merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan dan mudah dipengaruhi dibandingkan pasien yang berpendidikan tinggi, sehingga cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih (Rasmun *et al* 2019). Menurut Alamri *et al* (2015), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat Pendidikan, tetapi dapat dilihat dari faktor lain seperti pekerjaan, pengetahuan dan pendapatan yang dapat mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih jasa pelayanan kesehatan.

Peneliti berasumsi mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena menurut pasien RS yang bermutu dapat dijadikan faktor untuk memilih RS yang berkualitas dan dapat dipercaya, sedangkan bagi RS dituntut untuk semakin teliti dan hati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan. Jika mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau lebih dari yang diharapkan maka pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas atau bermutu. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya, seperti kualitas produk, harga, kinerja, emosional, lokasi, suasana, desain visual dan fasilitas kesehatan yang tersedia di RS. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, RS juga perlu memperhatikan daya tanggap, empati, kehandalan, jaminan, dan bukti langsung. Jika hal tersebut dapat dipenuhi maka RS dapat dikatakan bermutu tinggi dan kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Dengan demikian, semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS maka akan semakin meningkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak RS maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

5. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Sehingga dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga dapat menyusun program *survey* kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan mutu pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(4).
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gersik. *Jurnal Psikososials*, 12(2).
- Butar, J. B., & 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), 51–64.
- Halim, S. M., Bayu, K., Haris, & Faradillahisari, N. R. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Jurnal Inicio Legis*, 1(1), 1–17.
- Hastuti, siti kurnia widi, Mudayan, ahmad ahid, Nurdhila, arum puteri, & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Vo.11 no.2.
- Irwan, H. (2017). Manajemen Keselamatan Pasien. *Sleman Yogyakarta*. Deepublish.
- Juita, 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.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi*, 21(04), 1–11.
- Kuntoro, W., & Kustono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Kustriyani, M., Rohana, N., Widyaningsih, T. S., & Sumbogo, F. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, X(2).
- Muhyiddin. (2020). Covid-19, New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *The Indonesian Journal of Development Planning*, IV(2), 240–252.
- Mutiaha, C. R., Kolibu, F. K., & Wowor, R. (2018). Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.
- Nurchayanti, E., & Setiawan, H. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bakti Dharma Husada Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 3(1), 15–30.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (Edisi 3). Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Salemba Medika.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wahab Sjahrante Samarinda.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di

- Ruang Asoka RSUD Dr . R . Koesma Tuban. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Setyawati Any. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).
- Toliaso, C. S., Mandangi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4).
- Wirmando, Astari, A. M. & Yuliatun, L. (2021). The Nurses' Experience in Providing Health Care for Criminals in General Hospital. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 31(3), 150-155. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jkb.2021.031.03.4>
- Wirmando, Astari, A. M. & Yuliatun, L. (2020). Nurses' Experience of Caring for Criminals at Emergency Department. *Malaysian Journal of Nursing*, 12(1), 57-62.
- Wowor, J., Rumayar, adistri A., & Franckie R.R maramis. (2019). Hubungan antra mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit cantia tanposo baru. *Jurnal KESMAS*, 8(6).