

Workshop Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan bagi Pasien Post SC Pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

Workshop on Improving the Quality of Nursing Services for Post-SC Patients Using JKN-PBI at Grandmed Hospital, Lubuk Pakam

Sri Ulina Purba^{1*}, Regina Elianda Tampubolon²

^{1,2}Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

Abstrak

Peningkatan angka persalinan Sectio Caesarea (SC) di rumah sakit menuntut pelayanan pasca operasi yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pada konteks sistem Jaminan Kesehatan Nasional, pasien Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) merupakan kelompok yang rentan terhadap ketimpangan mutu pelayanan, termasuk dalam pelayanan keperawatan pasca SC. Perawat memiliki peran strategis dalam menjamin mutu asuhan keperawatan pasien post SC melalui penerapan standar pelayanan, keselamatan pasien, serta komunikasi terapeutik yang empatik dan berkeadilan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan pemahaman perawat menjadi kebutuhan penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan perawat mengenai mutu pelayanan keperawatan bagi pasien post SC pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Metode yang digunakan adalah workshop partisipatif dengan pendekatan edukatif dan aplikatif. Kegiatan dilaksanakan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi, dengan melibatkan perawat di ruang rawat inap kebidanan dan perawatan pasca operasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pengetahuan perawat setelah mengikuti workshop. Proporsi peserta dengan kategori pengetahuan baik meningkat dari 30,0% pada pre-test menjadi 80,0% pada post-test, sedangkan kategori pengetahuan kurang menurun hingga 0%. Workshop efektif dalam meningkatkan pemahaman perawat mengenai standar asuhan keperawatan post SC, keselamatan pasien, serta pelayanan keperawatan yang berkeadilan bagi pasien JKN-PBI. Disimpulkan bahwa workshop peningkatan mutu pelayanan keperawatan berkontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas perawat dan berpotensi meningkatkan mutu pelayanan keperawatan pasien post SC pengguna JKN-PBI. Kegiatan ini direkomendasikan untuk dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu dan pengembangan sumber daya manusia rumah sakit.

Kata kunci: Pengabdian Kepada Masyarakat; Mutu Pelayanan Keperawatan; Post Sectio Caesarea; JKN-PBI.

Abstract

The increasing number of Caesarean Section (CS) deliveries in hospitals demands high-quality, safe, and patient-centered post-operative care. In the context of the National Health Insurance system, patients receiving Premium Assistance (JKN-PBI) are a vulnerable group to disparities in service quality, including in post-CS nursing care. Nurses play a strategic role in ensuring the quality of nursing care for post-CS patients through the implementation of service standards, patient safety, and empathetic and equitable therapeutic communication. Therefore, improving nurses' competence and understanding is crucial in efforts to improve the quality of hospital services. This community service activity aims to increase nurses' knowledge regarding the quality of nursing care for post-CS patients using JKN-PBI at Grandmed Hospital Lubuk Pakam. The method used was a participatory workshop with an educational and applied approach. The activity was carried out through preparation, implementation, and evaluation stages, involving nurses in the inpatient obstetrics and

*Corresponding author: Sri Ulina Purba, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : sriulinapurba10@gmail.com

Doi : 10.35451/s4wav095

Received : 22 December 2025, Accepted: 30 December 2025, Published: 31 December 2025

Copyright: © 2025 Sri Ulina Purba. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

post-operative care wards. The results of the activity showed an increase in nurses' knowledge after attending the workshop. The proportion of participants with good knowledge increased from 30.0% in the pre-test to 80.0% in the post-test, while those with poor knowledge decreased to 0%. The workshop was effective in increasing nurses' understanding of post-cesarean nursing care standards, patient safety, and equitable nursing services for JKN-PBI patients. It was concluded that the workshop on improving the quality of nursing services contributed positively to increasing nurse capacity and has the potential to improve the quality of nursing services for post-cesarean patients using JKN-PBI. This activity is recommended for ongoing implementation as part of the hospital's quality improvement and human resource development strategy.

Keywords: *Community Service; Nursing Service Quality; Post-cesarean Section; JKN-PBI.*

1. PENDAHULUAN

Sectio Caesarea (SC) merupakan salah satu tindakan persalinan operatif yang terus mengalami peningkatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit [1]. Peningkatan angka persalinan SC menuntut kesiapan pelayanan pasca operasi yang komprehensif, khususnya pelayanan keperawatan, karena fase post SC merupakan periode kritis yang menentukan proses pemulihan ibu, pencegahan komplikasi, serta keberhasilan adaptasi fisik dan psikologis pasca persalinan [2]. Pelayanan keperawatan yang bermutu pada pasien post SC tidak hanya berfokus pada aspek klinis, seperti perawatan luka operasi dan manajemen nyeri, tetapi juga mencakup aspek edukasi, komunikasi terapeutik, serta dukungan emosional kepada pasien dan keluarga [3].

Dalam konteks sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pasien Penerima Bantuan Iuran (PBI) merupakan kelompok yang rentan terhadap ketimpangan mutu pelayanan kesehatan [4]. Persepsi perbedaan perlakuan, keterbatasan akses informasi, serta beban kerja tenaga kesehatan seringkali menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang adil dan berorientasi pada kebutuhan pasien [5]. Pada pelayanan keperawatan pasien post SC pengguna JKN-PBI, tantangan tersebut dapat berdampak pada kualitas asuhan keperawatan, keselamatan pasien, dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit [6]. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan bagi kelompok ini menjadi kebutuhan yang mendesak dan strategis.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan [7]. Perawat memiliki peran sentral dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkesinambungan selama 24 jam, sehingga kompetensi, sikap profesional, dan pemahaman perawat terhadap standar pelayanan [8]. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menuntut adanya penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, khususnya yang berbasis pada permasalahan nyata di lapangan dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien [9].

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki tanggung jawab dalam menjamin mutu pelayanan keperawatan yang setara bagi seluruh pasien, termasuk pasien post SC pengguna JKN-PBI. Namun demikian, dinamika pelayanan rumah sakit, tingginya beban kerja, serta kompleksitas kebutuhan pasien post SC menuntut adanya upaya sistematis untuk meningkatkan kompetensi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu [10]. Salah satu pendekatan yang dinilai efektif adalah melalui kegiatan workshop yang bersifat partisipatif dan aplikatif, sehingga perawat tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga mampu menerapkan prinsip-prinsip mutu pelayanan keperawatan dalam praktik sehari-hari [11].

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk workshop peningkatan mutu pelayanan keperawatan bagi pasien post Sectio Caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai standar asuhan keperawatan post SC, keselamatan pasien, serta pelayanan keperawatan yang berkeadilan dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Diharapkan, melalui kegiatan ini dapat

terwujud peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang berkelanjutan dan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit [12].

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan menggunakan pendekatan workshop partisipatif yang bersifat edukatif dan aplikatif. Metode ini dipilih untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu, aman, dan berkeadilan bagi pasien post Sectio Caesarea (SC) pengguna Jaminan Kesehatan Nasional–Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) [13] di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Pendekatan partisipatif memungkinkan peserta terlibat aktif dalam proses pembelajaran melalui diskusi dan praktik, sehingga materi yang diberikan dapat diaplikasikan secara langsung dalam pelayanan keperawatan sehari-hari.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan tahap persiapan yang meliputi koordinasi dengan manajemen Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam untuk menentukan waktu, tempat, dan sasaran kegiatan. Pada tahap ini juga dilakukan identifikasi permasalahan mutu pelayanan keperawatan pada pasien post SC pengguna JKN-PBI, penyusunan materi dan modul workshop yang mencakup standar asuhan keperawatan post SC, keselamatan pasien, mutu pelayanan keperawatan, serta komunikasi terapeutik. Selain itu, tim pengabdian menyiapkan instrumen evaluasi berupa pre-test dan post-test untuk mengukur tingkat pengetahuan peserta sebelum dan sesudah kegiatan.

Tahap pelaksanaan dilakukan secara tatap muka dengan melibatkan perawat yang bertugas di ruang rawat inap kebidanan dan perawatan pasca operasi. Kegiatan diawali dengan pemberian pre-test untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal peserta terkait mutu pelayanan keperawatan pasien post SC. Selanjutnya, peserta mendapatkan pemaparan materi melalui metode ceramah interaktif yang disertai diskusi dua arah. Untuk memperkuat pemahaman, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi kelompok berbasis studi kasus yang menggambarkan permasalahan nyata dalam pelayanan keperawatan pasien post SC pengguna JKN-PBI, serta simulasi sederhana penerapan asuhan keperawatan dan komunikasi terapeutik yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien. Pada akhir sesi, peserta diberikan post-test untuk menilai peningkatan pengetahuan dan pemahaman setelah mengikuti workshop.

Tahap evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test sebagai indikator keberhasilan kegiatan secara kuantitatif, serta melalui observasi keaktifan peserta dan umpan balik selama kegiatan sebagai evaluasi kualitatif. Hasil evaluasi digunakan untuk menilai efektivitas workshop dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan pasien post SC pengguna JKN-PBI. Selanjutnya, tim pengabdian menyusun laporan kegiatan dan memberikan rekomendasi kepada pihak rumah sakit sebagai tindak lanjut, khususnya dalam penerapan hasil workshop ke dalam praktik pelayanan keperawatan guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

3. HASIL

Pelaksanaan workshop diikuti oleh perawat yang bertugas di ruang rawat inap kebidanan dan perawatan pasca operasi Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Untuk mengukur efektivitas kegiatan, dilakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test terkait pengetahuan peserta tentang mutu pelayanan keperawatan pasien post Sectio Caesarea (SC) pengguna JKN-PBI. Hasil evaluasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Pengetahuan Peserta Workshop

Kategori Pengetahuan	Pre-test n (%)	Post-test n (%)
Baik	6 (30%)	16 (80%)
Cukup	9 (45%)	4 (20%)
Kurang	5 (25%)	0
Total	20 (100%)	20 (100%)

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa sebelum pelaksanaan workshop, sebagian besar peserta berada pada kategori pengetahuan cukup (45%) dan kurang (25%), sedangkan peserta dengan pengetahuan baik hanya sebesar 30%. Setelah pelaksanaan workshop, terjadi peningkatan yang signifikan pada kategori pengetahuan baik menjadi 80%, sementara kategori pengetahuan kurang tidak ditemukan lagi (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa workshop yang dilaksanakan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai mutu pelayanan keperawatan pasien post SC pengguna JKN-PBI secara nyata.

4. PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat menunjukkan adanya peningkatan yang bermakna pada tingkat pengetahuan perawat setelah mengikuti workshop peningkatan mutu pelayanan keperawatan bagi pasien post Sectio Caesarea (SC) pengguna JKN-PBI. Perubahan distribusi kategori pengetahuan dari dominasi kategori cukup dan kurang pada pre-test menjadi mayoritas kategori baik pada post-test mengindikasikan bahwa intervensi edukatif yang diberikan mampu menjawab kesenjangan pengetahuan yang sebelumnya ada [14]. Temuan ini memperkuat peran kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai sarana strategis dalam penguatan kapasitas sumber daya manusia kesehatan, khususnya perawat yang berada di garis depan pelayanan rumah sakit.

Sebelum pelaksanaan kegiatan, masih ditemukannya peserta dengan tingkat pengetahuan kurang mencerminkan adanya tantangan dalam implementasi mutu pelayanan keperawatan, terutama pada pelayanan pasien post SC yang memiliki kebutuhan perawatan kompleks, seperti manajemen nyeri, perawatan luka operasi, mobilisasi dini, pemantauan tanda-tanda komplikasi, serta dukungan psikologis [15]. Pada konteks pasien pengguna JKN-PBI, tantangan ini seringkali diperberat oleh persepsi ketimpangan pelayanan, keterbatasan waktu pelayanan, serta beban kerja perawat yang tinggi [16]. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan perawat menjadi aspek fundamental dalam menjamin bahwa pasien JKN-PBI tetap memperoleh pelayanan keperawatan yang setara, bermutu, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Peningkatan pengetahuan yang signifikan setelah workshop menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran partisipatif yang digunakan mampu mengoptimalkan proses transfer pengetahuan [17]. Metode ceramah interaktif yang dikombinasikan dengan diskusi kasus dan simulasi praktik memungkinkan peserta untuk tidak hanya memahami konsep mutu pelayanan keperawatan secara teoritis, tetapi juga mengaitkannya dengan kondisi nyata yang dihadapi dalam praktik sehari-hari [18]. Diskusi kasus pasien post SC pengguna JKN-PBI memberikan ruang refleksi bagi peserta untuk mengidentifikasi hambatan pelayanan, baik dari sisi klinis, komunikasi, maupun sistem pelayanan rumah sakit, sehingga solusi yang dihasilkan menjadi lebih kontekstual dan aplikatif.

Selain aspek kognitif, workshop ini juga berkontribusi dalam membentuk sikap profesional perawat terhadap pelayanan yang berkeadilan dan empatik [19]. Materi mengenai komunikasi terapeutik dan hak pasien JKN-PBI mendorong peserta untuk memahami bahwa mutu pelayanan keperawatan tidak hanya diukur dari ketepatan tindakan klinis, tetapi juga dari kemampuan perawat dalam membangun hubungan saling percaya, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan empati kepada pasien dan keluarga [20]. Hal ini menjadi sangat penting pada pasien post SC yang umumnya berada dalam kondisi fisik dan emosional yang rentan, sehingga membutuhkan dukungan keperawatan yang komprehensif dan humanis.

Hasil kegiatan ini juga menunjukkan bahwa workshop dapat menjadi sarana efektif dalam mendukung budaya mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit. Peningkatan pengetahuan perawat diharapkan berimplikasi pada peningkatan kepatuhan terhadap standar asuhan keperawatan, penerapan prinsip keselamatan pasien, serta konsistensi pelayanan tanpa diskriminasi terhadap status pembiayaan pasien. Dalam jangka panjang, peningkatan mutu pelayanan keperawatan ini berpotensi meningkatkan kepuasan pasien, menurunkan risiko

komplikasi pasca operasi, serta memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu dan keadilan sosial [21].

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa intervensi berbasis workshop memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kapasitas perawat dan mutu pelayanan keperawatan pasien post SC pengguna JKN-PBI [22]. Kegiatan ini tidak hanya relevan sebagai bentuk pengabdian, tetapi juga sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit [23]. Oleh karena itu, kegiatan serupa direkomendasikan untuk dilaksanakan secara berkelanjutan dan terintegrasi dengan program peningkatan mutu internal rumah sakit agar dampaknya dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui workshop peningkatan mutu pelayanan keperawatan bagi pasien post Sectio Caesarea pengguna JKN-PBI di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan perawat. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan proporsi peserta dengan kategori pengetahuan baik setelah pelaksanaan workshop. Pendekatan workshop partisipatif yang mengombinasikan ceramah interaktif, diskusi kasus, dan simulasi praktik mampu memperkuat pemahaman perawat terhadap standar asuhan keperawatan, keselamatan pasien, serta pelayanan yang berkeadilan dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Peningkatan pengetahuan ini diharapkan berkontribusi pada perbaikan mutu pelayanan keperawatan, peningkatan keselamatan pasien, dan kepuasan pasien post SC pengguna JKN-PBI secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen RS Grandmed Lubuk Pakam atas kesempatan dan izin yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini, serta kepada seluruh pasien yang telah berkenan menjadi responden. Tak lupa, apresiasi mendalam juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing atas petunjuk dan bimbingan yang bernilai selama proses penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Lakmi, "Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung," *Jurnal Administrasi*, vol. 6, no. 4, 2015.
- [2] T. Y. Aditama, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2002.
- [3] M. N. Ampu and Fitrianiingsih, "Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban)," *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, vol. 2, no. 5, pp. 167–174, 2020.
- [4] S. Bagus, "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas," 2021.
- [5] Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga, 2019.
- [6] D. Setiyani, Asrinawaty, and A. Z. Anwary, "Hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya," 2020.
- [7] V. M. Hasan, "Hubungan empati dan keramahan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli," *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, vol. 1, no. 1, pp. 35–42, 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.itk-avicenna.ac.id/index.php/jkma/article/view/7>. [Accessed: Jul. 4, 2024].

- [8] A. Jannah, Kiswaluyo, and R. Widi, “Hubungan kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember,” *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, vol. 5, no. 1, pp. 133–137, 2017.
- [9] S. Jitowiyono and W. Kristiyanasari, *Asuhan Keperawatan Post Operasi dengan Pendekatan NANDA, NIC, NOC*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2012.
- [10] G. Muninjaya, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, 2nd ed. Jakarta: EGC, 2014.
- [11] F. Nusantara, Asmuji, and Komarudin, “Hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember,” *Concept and Communication*, vol. 3, no. 23, pp. 301–316, 2019, doi: 10.15797/concom.2019.23.009.
- [12] S. Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- [13] S. Prawirohardjo, *Ilmu Kebidanan*, 4th ed. Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, 2010.
- [14] L. P. Rahman, I. Syafriyani, and I. Hidayat, “Pelayanan service with care dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat,” in *Prosiding Seminar Nasional FISIP*, vol. 1, no. 1, pp. 136–150, Jan. 2024.
- [15] R. R. D. Amin, “Analisis kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto,” 2020.
- [16] Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [17] Sariyem and I. Dwiprahasto, “Ketepatan waktu pelayanan seksio caesarea dan lama rawat inap di RSU Santa Maria Pemalang,” *Journal of Midwifery and Reproductive Health*, vol. 1, no. 2, pp. 50–59, 2013.
- [18] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [19] H. Surijadi, “Pengaruh kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien bersalin pada RSUD Dr. Haulussy Kota Ambon,” *Jurnal SOSOQ*, vol. 7, no. 1, 2019.
- [20] S. W. Sunny and I. Jaya, “Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan sebagai variabel intervening,” *Jurnal Bisnis Darmajaya*, vol. 8, no. 2, 2022.
- [21] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2nd ed. Yogyakarta, 2004.
- [22] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien, Jakarta, 2009.
- [23] R. A. Waode, A. Ramli, and R. Arni, “Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto,” 2022.