



Hubungan Perilaku *Caring* Dan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Fitra Abdul Malik^{1*}, M. Martono Diel², Ayu Pratiwi³

¹ Program Studi Ilmu Kperawatan Universitas Yatsi Madani

² Dosen Universitas Yatsi Madani, ³ Universitas Yatsi Madani

^{1*}fitraabdulmalik4@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Caring* adalah kepedulian interpersonal yang ditunjukkan oleh perawat dalam memberikan kenyamanan, perhatian, dan empati kepada pasien. Dalam sebuah penelitian di Amerika Serikat mengenai efektivitas layanan IGD 60% responden menyatakan bahwa layanan harapan pasien tidak terpenuhi yang diberikan oleh perawat. *Respon time* adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk memberikan bantuan yang cukup kepada pasien *emergency*, baik dalam situasi normal maupun saat bencana. **Tujuan :** Mengetahui hubungan perilaku *Caring* dan *Respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RS Melati Tangerang. **Metode Penelitian :** Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* dengan analisis *Spearman Rank*. **Hasil Penelitian :** dalam 228 responden, sebagian besar merasa sangat puas dengan perilaku *Caring* yang diberikan oleh perawat yang baik yaitu sebanyak 105 (47,8%) responden. dalam 228 responden, sebagian besar merasa sangat puas dengan *Respon time* perawat yang cepat yaitu sebanyak 110 (48,2%) responden. **Kesimpulan :** Terdapat hubungan antara perilaku *Caring* dan *Respon time* perawat di ruang IGD RS Melati Tangerang. **Saran :** untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi penelitian ini dengan mencari faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Caring*, *Respon time*, Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi (Ernawati, 2022).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka salah satu akibatnya adalah pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Yanti et al., 2022). Menurut Anggara (2022), semakin perawat berperilaku *Caring* baik dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan memuaskan, sedangkan perawat berperilaku kurang *Caring* maka kepuasan pasien terhadap pelayanan juga kurang puas.

Caring merupakan kepedulian interpersonal seseorang yang berprofesi sebagai perawat dalam memberikan kenyamanan dan perhatian serta empati pada pasien. *Caring* ditunjukkan dengan mengakui keberadaan manusia (*assurance of human presence*), menanggapi dengan rasa hormat (*respectful*), pengetahuan dan keterampilan profesional (*professional knowledge and skill*), menciptakan hubungan positif (*positive connectedness*), perhatian terhadap yang dialami orang lain (*attentiveness to the other's experience*) (Adreng, 2024). Sebuah studi Aiken tahun 2012 menunjukkan bahwa proporsi perawat dengan kualitas perawatan yang buruk berkisar antara 11% di Irlandia hingga 47% (Arnike & Kadir, 2023).

Selain *Caring*, *Respon time* perawat juga menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan kepuasan pasien terutama di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Karena, *Respon time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung dari awal pasien tiba di IGD, sampai diberikan pertolongan (Suhartati, 2011 dalam Anggara, 2022).

Respon time adalah waktu yang dihitung pada saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau *Respon time* dari petugas IGD sampai selesai proses penanganan gawat darurat. *Respon time* dikatakan tepat waktu dan tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan sehari-hari atau sewaktu bencana (Wulandari et al., 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahya (2019), tentang *Respon time* dengan kepuasan pasien dari, *Respon time* pelayanan medis di IGD RSUD Labuang Baji Makassar dengan kategori "cepat" sebanyak 17 responden (56.7%), dan kategori "lambat" sebanyak 13 responden (43.3%), Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Labuang Baji Makassar dengan kategori "puas" sebanyak 18 responden (60%), dan kategori "tidak puas" sebanyak 12 responden (40%). Hasil analisa dengan menggunakan uji statistik Chi-Square dengan program SPSS versi 22.0 didapatkan $p=0,000 < \alpha=0,005$ maka H_0 ditolak H_1 diterima, yang berarti ada hubungan *Respon time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Labuang Baji Makassar (Cahya, 2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 20 April 2024 di RS Melati Tangerang, hasil wawancara terhadap 20 orang pasien, pasien menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan perawat masih kurang memuaskan terutama pada aspek mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu. Selain itu, mereka juga mengatakan ada beberapa perawat yang memiliki respon yang lambat terhadap keluhan pasien, ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan mengenai tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya dan diantara mereka juga ada perawat yang kurang ramah dalam menanggapi pasien. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan perilaku *Caring* dan *Respon time* perawat belum dilakukan secara baik dan benar, sehingga menyebabkan pasien dalam menerima setiap pelayanan yang diberikan menjadi merasa tidak puas.

METODE

Metode penelitian yaitu memenuhi tujuan penelitian ini memanfaatkan desain penelitian *cross-sectional* dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan *cross-sectional* menggunakan metode pengamatan, atau pengumpulan fakta secara bersamaan untuk melihat bagaimana faktor faktor resiko berkorelasi dengan efek. Artinya, setiap subjek penelitian hanya diamati sekali secara bersamaan. Tujuan dari penelitian ini ialah akan mengkarakterisasi bagaimana kepuasan pasien di IGD RS Melati Tangerang berkorelasi dengan perilaku *Caring* dan *Respon time* perawat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *Caring* perawat di ruang IGD RS Melati Tangerang

Perilaku <i>Caring</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	109	48%
Cukup	69	30%
Kurang	50	22%
Total	228	100%

Hasil karakteristik didapatkan jumlah responden yang telah diteliti, hasil analisa menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa perilaku *Caring* perawat sudah baik yang merasa sangat puas yaitu 105 responden (47,8%). Sedangkan yang mengatakan perilaku *Caring* perawat kurang baik yang kurang puas yaitu 48 responden (21,1%).

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Respon time* Perawat Di Ruang IGD RS Melati Tangerang

<i>Respon time</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Cepat	182	80%
Lambat	46	20%
Total	228	100%

Hasil karakteristik didapatkan jumlah responden terbanyak mengatakan *Respon time* perawat cepat sebanyak 182 (80%) responden, sedangkan yang mengatakan lambat sebanyak 46 (20%) responden.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RS Melati Tangerang

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat_Puas	112	49%
Puas	65	29%
Kurang_Puas	51	22%
Total	228	100%

Hasil karakteristik didapatkan jumlah responden terbanyak mengatakan sangat puas sebanyak 112 (49%) responden, sedangkan yang mengatakan kurang puas sebanyak 51 (22%) responden.

Tabel 4.4 Hubungan Perilaku *Caring* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RS Melati Tangerang

Variabel	Kepuasan Pasien								Corelation (r)	P-Value
	Sangat Puat		Puas		Kurang Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Perilaku <i>Caring</i> Baik	105	47,8	4	1,8	0	0,0	109	47,8	0,926	0,000
Cukup	5	2,2	61	26,8	4	1,3	69	30,3		
Kurang	2	0,9	0	0,0	48	21,1	50	21,9		
Total	112	49,2	65	28,5	51	22,4	228	100		

Hasil karakteristik didapatkan jumlah bahwa dalam 228 responden, sebagian besar merasa sangat puas dengan *Respon time* perawat yang cepat yaitu sebanyak 110 (48,2%) responden. Hasil uji statistik rank sparmen diperoleh p-value = 0,000 artinya $p < 0,005$ yang berarti terdapat hubungan antara *Respon time* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RS Melati Tangerang. Namun nilai *coefficient corelation* diperoleh 0,671 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara *Respon time* perawat terhadap kepuasan pasien.

1. Hubungan perilaku *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian dari 228 responden yang telah diteliti, hasil analisa menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa perilaku *Caring* perawat sudah baik yang merasa sangat puas yaitu 105 responden (47,8%). Sedangkan yang mengatakan perilaku *Caring* perawat kurang baik yang kurang puas yaitu 48 responden (21,1%) Dengan hasil uji statistik diperoleh nilai Probabilitas (0,000) berada dibawah nilai signifikan 0,005 atau (pa), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara perilaku *Caring* perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RS Melati Tangerang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Iwan Setyo Lesmana (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *Caring* yang cukup dan pasien juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%). Dari Hasil uji didapatkan $\rho = 0.001$, berarti $\rho < 0,05$ hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *Caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah.

Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam proses asuhan keperawatan, dimana dengan *caring* pada pasien perawat bisa menjalin hubungan baik dengan pasien yang selanjutnya bisa mendapatkan kepercayaan dari pasien. Dengan kepercayaan tersebut perawat menjadi lebih mudah dalam menjalankan asuhan keperawatan yang diperlukan dan pasien akan patuh dalam mengikuti instruksi-instruksi dalam proses asuhan keperawatan (M. Diel, 2022).

Hal ini selaras dengan Tujuan perilaku *Caring* adalah memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan. *Caring* digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana *Caring* digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat (Nuriah, 2024).

Berdasarkan kesimpulan dari uraian diatas, terdapat hubungan antara perilaku *Caring* terhadap kepuasan pasien. karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah perilaku *Caring*, dalam hal ini juga termasuk komunikasi, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi. Karena jika dari hal tersebut diabaikan oleh perawat bisa saja pasien merasa tidak puas. pasien/keluarga merasa cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya (Anggara, 2022).

2. Hubungan *Respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, hasil analisa menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa *Respon time* perawat cepat yang merasa sangat puas yaitu 110 responden (48,2%). sedangkan yang

mengatakan *Respon time* perawat lambat yang kurang puas yaitu 43 responden (18,9%) Dengan hasil uji statistik diperoleh nilai Probabilitas (0,000) berada dibawah nilai signifikan 0,005 atau (pa), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara *Respon time* perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RS Melati Tangerang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Wulandari et al., (2020) Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan Uji Chi-Square adalah 0,003. Karena nilai Asymp. Sig. (2-sided) 0,003 < 0,05 maka artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa “Terdapat Hubungan Beban Kerja Perawat IGD terhadap *Respon time* dalam Pelayanan Gawat Darurat di RSUD Islami Mutiara Bunda Tanjung Kabupaten Brebes tahun 2020”.

Respon time perawat dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kesesuaian kepada pasien. Waktu tanggap sangat tergantung pada kecepatan dan ketepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa pasien yang datang dengan kegawatdaruratan. Terlihat dari hasil penelitian bahwa semakin cepat *Respon time* perawat terhadap pasien maka tingkat kesesuaian akan semakin meningkat dan sebaliknya (Helga, 2019).

Tingkat ketepatan penilaian *Respon time* sangat berpengaruh dan memiliki hubungan yang cukup berarti dengan kepuasan pasien. Karena berbicara tentang kepuasan pasien suatu tingkat perasaan pasien dan keluarga yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Jadi untuk mendapatkan kepuasan dari pasien perawat harus benar-benar tepat dalam penilaian triase agar supaya pasien merasa puas terhadap kinerja pelayanan dari perawat yang ada di IGD lebih khusus dalam penilaian *Respon time* (Mampuk & Karame, 2019).

Berdasarkan kesimpulan dari uraian diatas, terdapat hubungan antara *Respon time* terhadap kepuasan pasien, karena kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari setiap pasien yang sedang menjalani pengobatan di rumah sakit khususnya di ruang IGD. perawat harus mampu memberikan informasi kepada pasien agar pasien dan keluarga pasien mengetahui berapa menit standar penanganan yang harus dilakukan. *Respon time* perawat dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kepuasan kepada pasien. Waktu tanggap sangat tergantung pada kecepatan dan ketepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa pasien yang datang dengan kegawatdaruratan. Terlihat dari hasil penelitian bahwa semakin cepat *Respon time* perawat terhadap pasien maka tingkat kepuasan akan semakin meningkat dan sebaliknya (Mahyudin et al., 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 228 pasien di Ruang IGD RS Melati Tangerang tentang hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien, peneliti dapat menarik bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di RS Melati Tangerang Tahun 2024 (p value: 0,000, OR: 0,926). Berdasarkan hasil penelitian terhadap 228 pasien di Ruang IGD RS Melati Tangerang tentang hubungan *respon time* perawat dengan kepuasan pasien, peneliti dapat menarik bahwa ada hubungan yang signifikan antara *respon time* perawat dengan kepuasan pasien di RS Melati Tangerang Tahun 2024 (p value: 0,000, OR: 0,671).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, P. E. (2022). *Hubungan respon time pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit TK II Udayana*.
- Arnike, G., & Kadir, A. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Besiq Kabupaten Kutai Barat Tahun 2022. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(1), 1–9. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/883>
- Cahya, A. N. (2019). Hubungan Respon Time perawat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD Labuang baji makassar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Ernawati, P. (2022). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Perilaku Caring Dan Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rsud Kabupaten Karangasem*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Helga Dwi Marsya. (2019). Penerapan response time perawat dalam pelaksanaan penentuan prioritas penanganan kegawatdaruratan jantung di IGD RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar. *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics*, 26(1), 1–4. <https://doi.org/10.1007/s11273-020-09706-3%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2017.09.008%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.energy.2020.117919%0Ahttps://>

[/doi.org/10.1016/j.coldregions.2020.103116](https://doi.org/10.1016/j.coldregions.2020.103116)<http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004><http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004>

- Iwan Setyo Lesmana. (2021). Hubungan caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *[Skripsi]*, 116.
- M. Diel, A. P. Y. S. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene. *Jurnal Endurance*, 2(June), 1–13. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v12i2.165>
- Mahyudin, M., Deli, H., & Erwin. (2021). Gambaran Respon Time Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 85–95. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.102>
- Mampuk, V., & Karame, V. (2019). Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Igd Rsu Pancaran Kasih Manado. *Journal Of Community &Emergency*, 7, 278–288. <http://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/225><https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/download/225/216>
- Marsya Dewi Helga. (2019). *Penerapan ResponTime Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Jantung di UGD RSUD. Prof. Dr.MA. Hanafia SM Batusangkar Tahun 2019.*
- Nuriah, H. (2024). Tingkat Pendidikan Dan Self Evaluasi Perilaku Caring Perawat Yang Bekerja Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesmas AsclepiusAsclepius*, 6, 26–35. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/8332/5381>
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan* (4 ed.). Salemba Medika.
- Pratiwi, F. W. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa. In *Universitas Ngudi Waluyo SI Keperawatan, Fakultas Kesehatan*. <http://eprints.unw.ac.id/2913/>[http://eprints.unw.ac.id/2913/6/BAB 1 PDF - Fransisca Widya pratiwi.pdf](http://eprints.unw.ac.id/2913/6/BAB%201%20PDF%20-%20Fransisca%20Widya%20pratiwi.pdf)
- Putri, M. A., Eko, A. T., & Priyoto. (2022). Persepsi Pasien Mengenai Perilaku Caring Perawat Di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, 15(2), STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun. <https://ejournal.lppmdianhusada.ac.id/index.php/jk/article/view/212/199>
- Safitri, J. (2019). *Hubungan antara Perilaku Caring dan Motivasi Perawat dengan Kepuasan Pasien*. 1, 488–493.
- Suwirna Afrini. (2019). Fakultas Keperawatan Universitas Andalas 2019. *Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019*, 100.
- Wardiah, R. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>
- Wulandari, N., Permatasari, L. I., & Annisa, R. (2020). Hubungan Beban Kerja Perawat IGD terhadap Respon Time dalam Pelayanan Gawat Darurat di RSU Islami Mutiara Bunda Tanjung Kabupaten Brebes. *Indonesian Journal of Health Research*, 3(3), 20–26.
- Wuwung Et.al. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 11(1), 57–66.
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.