Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1833-1839
DOI: 10.33087/jiubj.v24i2.5340

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang

Yongky Gousario, Simon S. Niha, Yulius Yasinto
Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
Correspondence: yongkygousario@gmail.com, ss.mukin1811@gmail.com, yasinto@hotmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi pasien terhadap aspek-aspek layanan kesehatan di RST TK III Wirasakti Kupang, termasuk kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons petugas, penampilan fisik, empati, dan konsistensi dalam pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, jaminan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien kemudian diidentifikasi sebagai mediator yang mempengaruhi loyalitas pasien. Respons petugas, penampilan fisik, dan empati berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pasien melalui kepuasan. Sebaliknya, kehandalan dan jaminan berpengaruh negatif namun tidak signifikan pada loyalitas pasien melalui kepuasan.

Kata kunci : Manajemen Rumah Sakit, Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien

Abstract. *This study aims to evaluate patient perceptions of aspects of health services at RST TK III Wirasakti Kupang, including reliability, guarantee, direct evidence, empathy, and responsiveness. This research is a quantitative research with a cross sectional study design. The research results show that staff response, physical appearance, empathy, and consistency in service have a positive and significant effect on patient satisfaction. However, warranties have a negative influence on patient satisfaction. Patient satisfaction was then identified as a mediator that influences patient loyalty. Staff response, physical appearance, and empathy have a positive and significant effect on patient loyalty through satisfaction. On the other hand, reliability and guarantee have a negative but insignificant effect on patient loyalty through satisfaction.*

Keywords *: Hospital Management, Emergency Department, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan komprehensif, preventif, dan kuratif untuk memberi manfaat bagi masyarakat (Badar, 2022). Bagian penting dari organisasi sosial dan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah Sakit yang merupakan bagian terbesar dalam industri kesehatan menyediakan berbagai layanan yang menunjang kesehatan masyarakat. Tingkat perawatan yang ditawarkan rumah sakit bervariasi. Evaluasi kualitas layanan medis suatu rumah sakit sangatlah penting untuk mengukur seberapa baik rumah sakit tersebut melayani pasiennya (Badar, 2022). Rumah Sakit mempunyai dampak yang signifikan terhadap peningkatan kesehatan masyarakat karena Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mengatur statusnya sebagai institusi pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus memiliki fasilitas perawatan rawat inap yang memadai dan tim spesialis medis yang terorganisasi dengan baik karena mereka sangat penting bagi sistem layanan kesehatan. Selain itu, mereka harus menawarkan layanan medis penuh kepada masyarakat tujuh hari seminggu, 24 jam sehari, termasuk pengobatan preventif dan kuratif (Alwy, 2018).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat, maka rumah sakit mempunyai peran strategis yang penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Rikayoni, 2020). Salah satu indikator seberapa baik kinerja beberapa layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Menurut Rikayoni (2020) kepuasan pasien terjadi ketika mereka yakin bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dari segi kepentingannya atau memenuhi harapan mereka. Seberapa baik suatu layanan dinilai ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap keseluruhan prosedur, bukan oleh pendapat penyedia layanan. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang disampaikan ke unit layanan secara langsung maupun melalui media. Keluhan tersebut antara lain berupa praktik pungutan liar, sistem dan prosedur pelayanan

yang berbelit-belit, buram, tidak informatif, tidak ramah, dan tidak konsisten (Syari, 2017).

Kementerian Kesehatan memberikan statistik yang menunjukkan rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) di NTT adalah 2,1% (Rizaty, 2022). Angka ini lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional saat ini yang sebesar 1,89%. Berdasarkan statistik Databoks, Kabupaten Manggarai Timur menempati urutan pertama dengan BOR tertinggi sebesar 37,5%. Dengan catatan BOR masing-masing sebesar 2,52% dan 2%, Kabupaten Sumba Timur dan Manggarai Barat masing-masing menduduki peringkat kedua dan ketiga. Kota Kupang dan Kabupaten Timor Tengah Utara masing-masing berada di urutan kedua dan ketiga dengan catatan BOR sebesar 1,82% dan 1,13%.

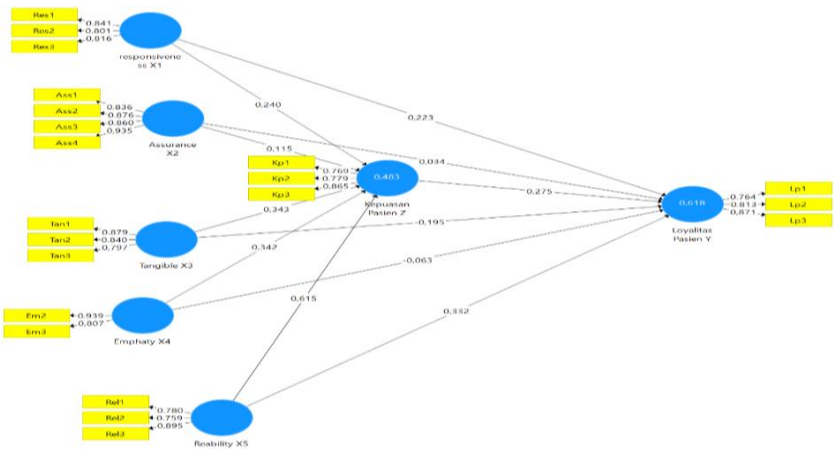
Standar layanan kesehatan yang ditawarkan rumah sakit dapat dinilai dengan melihat profesionalisme tim medis serta elemen lain seperti memenuhi harapan pasien dan memberikan perawatan yang cepat dan efisien. Setiap aspek manajemen layanan, mulai dari administrasi hingga dokter, perawat, apoteker, dan fasilitas rumah sakit, menunjukkan seberapa efektif kesesuaian harapan pelanggan dan pengalaman aktual (Rosa, 2018). Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kebahagiaan pasien adalah mengetahui keinginan dan kesukaannya. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterimanya dari rumah sakit merupakan aset yang berharga karena mereka akan menjaga fasilitas tersebut jika ada yang meremehkan keputusannya, terus memanfaatkan layanan pilihannya, dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang sama.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dievaluasi dengan menggunakan lima faktor: ketergantungan, yang ditentukan oleh kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan tepat waktu, jaminan, yaitu bahwa fasilitas medis memiliki teknologi dan sumber daya personel yang diperlukan untuk melayani pasien, bukti nyata, atau bukti. berwujud yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan bukti nyata atas pelayanan yang diberikannya. Menanggapi kekhawatiran pasien secara tepat waktu dan akurat merupakan salah satu contoh sikap tanggap (Rusmana et al., 2023). Empati adalah kapasitas rumah sakit untuk menunjukkan kepedulian terhadap pasiennya (Budiawati, 2023). Lima pasien yang datang ke IGD menyatakan akan merekomendasikan RSPAD Tk III Wirasakti kepada kerabatnya yang lain, sedangkan sepuluh lainnya menyatakan tidak. Hasil tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan pada Agustus 2023 oleh manajemen RSPAD Tk III Wirasakti Kupang terhadap 15 pasien yang datang ke unit gawat darurat. Hal ini menjadi suatu catatan untuk ditindaklanjuti bagi pengurus RST TK III Wirasakti Kupang.

METODE

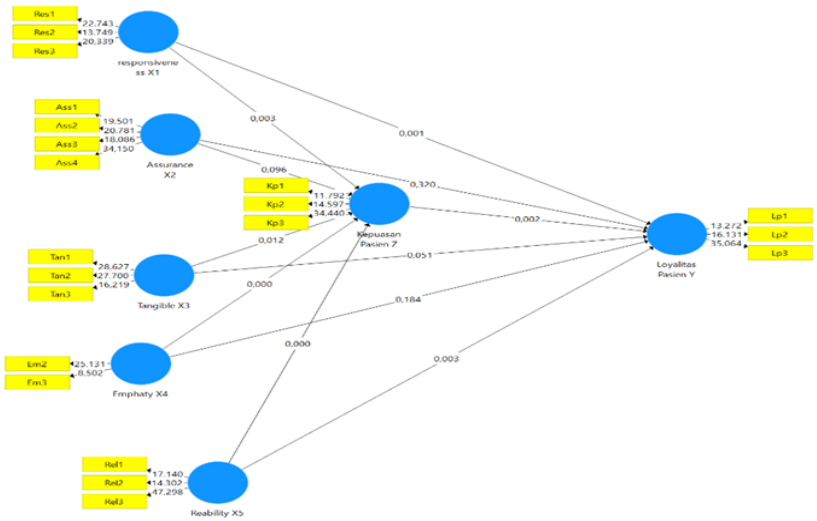
Dengan pengukuran sebab dan akibat secara simultan, penelitian kuantitatif ini menggunakan desain studi cross-sectional untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel independen, intervening, dan dependen. Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok terhadap fenomena sosial, penelitian ini menggunakan skala Likert (Alwy, 2018).

HASIL



Sumber: data olahan

Gambar 1
Koefisien Jalur dan Outer Loading Model SEM



Sumber: data olahan

Gambar 2
Koefisien Jalur dan t-value

Setelah menyelesaikan dua tahap evaluasi model pada Gambar 1 dan 2, yaitu mengevaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Hasil analisis model SEM dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Tabel 1
Outer Loading

	Indikator	SLF	Nilai Kritis	Keterangan
Responsivenees (X1)	X1.1	0,841	0,7	Valid
	X.1.2	0,801	0,7	Valid
	X1.3	0,816	0,7	Valid
Assurance (X2)	X2.1	0,836	0,7	Valid
	X2.2	0,876	0,7	Valid
	X2.3	0,860	0,7	Valid
	X2.4	0,935	0,7	Valid
Tangible (X3)	X3.1	0,780	0,7	Valid
	X3.2	0,759	0,7	Valid
	X3.3	0,895	0,7	Valid
Emphaty (X4)	X4.1	0,548	0,7	Tidak Valid
	X4.2	0,939	0,7	Valid
	X4.3	0,807	0,7	Valid
Reability (X5)	X5.1	0,780	0,7	Valid
	X5.2	0,759	0,7	Valid
	X5.3	0,895	0,7	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	Z.1	0,769	0,7	Valid
	Z.2	0,779	0,7	Valid
	Z.3	0,865	0,7	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	Y.1	0,764	0,7	Valid
	Y.2	0,813	0,7	Valid
	Y.3	0,871	0,7	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap indikasi variabel laten dalam penelitian ini mempunyai nilai outer loading lebih besar dari 0,7. Selain itu, salah satu indikator pada variabel empati ditemukan tidak valid; indikator ini dihilangkan, menghasilkan temuan selanjutnya.

Tabel 2
Outer Loading II

	Indikator	SLF	Nilai Kritis	Keterangan
Responsivenees (X1)	X1.1	0,841	0,7	Valid
	X.1.2	0,801	0,7	Valid
	X1.3	0,816	0,7	Valid
Assurance (X2)	X2.1	0,836	0,7	Valid
	X2.2	0,876	0,7	Valid
	X2.3	0,860	0,7	Valid
	X2.4	0,935	0,7	Valid
Tangible (X3)	X3.1	0,780	0,7	Valid
	X3.2	0,759	0,7	Valid
	X3.3	0,895	0,7	Valid
Emphaty (X4)	X4.2	0,939	0,7	Valid
	X4.3	0,807	0,7	Valid
Reability (X5)	X5.1	0,780	0,7	Valid
	X5.2	0,759	0,7	Valid
	X5.3	0,895	0,7	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	Z.1	0,769	0,7	Valid
	Z.2	0,779	0,7	Valid
	Z.3	0,865	0,7	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	Y.1	0,764	0,7	Valid
	Y.2	0,813	0,7	Valid
	Y.3	0,871	0,7	Valid

Sumber: data olahan

Setiap nilai pada Tabel 2 sudah mempunyai nilai outer loading lebih besar dari 0,7 maka memenuhi standar convergent validity, artinya dapat dimanfaatkan untuk analisis tambahan dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 3
Cronbach's Alfa, Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE), Construct Reliability dan Validity

	Cronbach's Alfa	rho_A	*Composite Reliability*	*Average Variance Extracted (AVE)*
Responsivenees (X1)	0,759	0,776	0,860	0,672
Assurance (X2)	0,901	0,915	0,930	0,770
Tangible (X3)	0,791	0,808	0,877	0,705
Emphaty (X4)	0,713	0,859	0,867	0,766
Reability (X5)	0,746	0,801	0,854	0,661
Kepuasan Paisen (Z)	0,730	0,748	0,847	0,649
Loyalitas Pasien (Y)	0,752	0,761	0,858	0,668

Sumber: data olahan

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel laten penelitian mempunyai nilai *composite reliability* >0,7, nilai *cronbach's alpha* >0,7, dan nilai *average variance extracted* (AVE) >0,5. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa seluruh indikator yang membentuk atau mengukur variabel laten sangat reliabel. Agar dapat dimanfaatkan dalam menjawab pertanyaan penelitian, seluruh indikator setiap variabel laten dalam model pengukuran (outer model) konsisten dalam mengukur setiap variabel dengan cara tersebut.

Tabel 4
Nilai *R-Square*

	R Square
Kepuasan Pasien (Z)	0,483
Loyalitas Pasien (Y)	0,618

Sumber: data olahan

Variabel kepuasan pasien (Z) mempunyai nilai R Square sebesar 0,483 (48,30%), yang berarti bahwa 48,3% kepuasan pasien disumbang oleh bukti nyata, empati, daya tanggap, dan keandalan (X), sedangkan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh faktor yang belum dipelajari. Variabel loyalitas pasien (Y) mempunyai nilai R Square sebesar 0,618 (61,80%), yang berarti bahwa faktor-faktor seperti *tangible empathy, assurance, responsiveness*, dan *reliability* (X) berpengaruh terhadap fluktuasi loyalitas pasien (Y = 61.80%), dengan nilai R Square sebesar 0,618 (61,80%) faktor yang belum diteliti mempengaruhi sisanya 38,20%.

Tabel 5
Koefisien Jalur Pengaruh Langsung

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Responsiveness (X1) Kepuasan Pasien (Z)	0,240	0,237	0,088	2,736	0,003
Responsiveness (X1) Loyalitas Pasien (Y)	0,223	0,219	0,072	3,090	0,001
Assurance (X2) Kepuasan Pasien (Z)	0,115	0,116	0,088	1,308	0,096
Assurance (X2) Loyalitas Pasien (Y)	0,034	0,033	0,072	0,468	0,320
Tangible (X3) Kepuasan Pasien (Z)	0,343	0,332	0,151	2,274	0,012
Tangible (X3) Loyalitas Pasien (Y)	-0,195	-0,191	0,119	1,634	0,051
Emphaty (X4) Kepuasan Pasien (Z)	0,342	0,337	0,080	4,292	0,000
Emphaty (X4) Loyalitas Pasien Y	-0,063	-0,057	0,070	0,902	0,184
Reability (X5) Kepuasan Pasien (Z)	0,615	0,607	0,126	4,871	0,000
Reability (X5) Loyalitas Pasien (Y)	0,332	0,340	0,120	2,774	0,012
Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,275	0,274	0,093	2,960	0,002

Sumber: data olahan

Tabel 5 menjelaskan bahwa variabel jaminan tidak mempunyai hubungan langsung terhadap loyalitas pasien (t-value: 0,468 < 1,96) maupun kepuasan pasien (t-value: 1,308 < 1,96). Nilai T sebesar 0,902 < 1,96 untuk variabel empati dan 1,634 < 1,96 untuk variabel bukti nyata menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan langsung antara variabel tersebut dengan loyalitas pasien. Sedangkan variabel lain menunjukkan nilai t > 1,96 dan mempunyai pengaruh langsung yang positif dan signifikan.

Tabel 6
Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Responsiveness (X1) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,066	0,066	0,035	1,885	0,030
Assurance (X2) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,032	0,03	0,026	1,222	0,111
Tangible (X3) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,094	0,089	0,05	1,878	0,031

Emphaty (X4) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,094	0,094	0,046	2,062	0,020
Reability (X5) Kepuasan Pasien (Z) Loyalitas Pasien (Y)	0,169	0,163	0,057	2,971	0,002

Sumber: data olahan

Tabel 6 menjelaskan variabel Assurance mempunyai nilai t hitung < 1,96 yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien berdasarkan tabel koefisien jalur Indirect Influence. Sebaliknya variabel lainnya mempunyai nilai positif >1,96 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan Tabel 5 dan 6, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh faktor daya tanggap. Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan struktural hubungan langsung antara daya tanggap (X1) dengan kepuasan pasien (Z), dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif langsung antara daya tanggap dan kepuasan pasien. Nilai koefisien jalur β1x sebesar 0,24 dan t sebesar 2,736 artinya nilai t lebih kecil dari 1,96.
2. Aspek jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan struktural, tidak terdapat pengaruh positif langsung aspek jaminan terhadap kepuasan pasien, dibuktikan dengan adanya pengaruh langsung aspek jaminan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai koefisien jalur β1x sebesar 0,115 dan t hitung 1,308 artinya nilai t hitung kurang dari 1,96.
3. Aspek bukti langsung (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan struktural, dapat dikatakan bahwa pengaruh langsung aspek bukti nyata (X3) terhadap kepuasan pasien (Z) mempunyai nilai koefisien jalur β1x dari 0,343 dan t hitung 2,274 sehingga nilai t hitung ≥1,96.
4. Aspek empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan struktural dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif langsung aspek empati (X4) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai koefisien jalur β1x sebesar 0,342 dan t hitung sebesar 4,292 sehingga nilai t hitung adalah ≥1,96.
5. Aspek kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan struktural dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif langsung aspek reliabilitas (X5) terhadap kepuasan pasien (Z) dengan nilai koefisien jalur β1x sebesar 0,615 dan t hitung sebesar 4,871 sehingga diperoleh nilai t hitung adalah ≥1,96.
6. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan struktural pengaruh langsung aspek kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif langsung kepuasan pasien terhadap pasien loyalitas. Nilai koefisien jalur β1x sebesar 0,275 dan t hitung 2,96 sehingga nilai t hitung ≥1,96.
7. Pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,066 dengan nilai t hitung sebesar 1,885. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah negatif dan tidak signifikan.
8. Pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,032 dengan nilai t hitung sebesar 1,222. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah negative dan tidak signifikan.
9. Pengaruh tidak langsung *tangible* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,094 dengan nilai t hitung sebesar 1,878. Oleh karena nilai t hitung lebih kecil dari 1,96 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh tidak langsung *tangible* terhadap

loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah negatif dan tidak signifikan.

10. Pengaruh tidak langsung *emphaty* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,094 dengan nilai t hitung sebesar 2,062. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari 1,96 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah positif dan signifikan.
11. Pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, bi sebesar 0,169 dengan nilai t hitung sebesar 2,971. Oleh karena nilai t hitung lebih besar dari 1,96 maka dapat dikatakan bahwa pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) adalah positif dan signifikan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel daya tanggap, bukti nyata, empati, dan keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Loyalitas pasien berobat di RST TK III Wirasakti Kupang dipengaruhi oleh kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Melalui kepuasan pasien, variabel bukti nyata, jaminan, dan daya tanggap mempunyai pengaruh tidak langsung yang negatif dan dapat diabaikan terhadap loyalitas pasien. Sementara itu, kepuasan pasien memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien karena karakteristik ketergantungan dan empati.

DAFTAR PUSTAKA

Alwy, Nurul, 2018. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD HAJI MAKASSAR). Universitas Hasanuddin. Makasar.

Badar, Muhammad. Hajrah. 2022. Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Kaizen*, 1(1).

Budiawati, Felicitas, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Paisen, Persepsi Pasien, dan Kepercayaan Paisen serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intention Pasien di Rumah Sakit Santo Damian Lembata Nusa Tenggara Timur. *Tesis*, Universitas Widya Mandira.

Rikayoni, 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayananan Di Ruangan Instalsi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*. 14(1). 126-134.

Rosa, E. M. 2018. *Patient centered care di rumah sakit konsep dan implementasi*. Yogyakarta: LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. 2023. Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan BSI*, *11*(2), 160-169.

Rizaty., Monavia Ayu, 2022, Tempat Tidur RS Covid-19 Nasional Hanya Terisi 2%: BOR RS Covid-19 Per Provinsi, diakses melalui website https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/17/tempat-tidur-rs-covid-19-nasional-hanya-terisi-2

Syari, Yulianty. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat dr. Abdul Rivai Kabupaten Bantuk. *TAPM*, Universitas Terbuka