

# Pemetaan dan Edukasi Pengalaman Pasien Berdasarkan Faktor Administrasi, Budaya, dan Mutu Pelayanan

<sup>1</sup>Paramita Kurnia Wiguna, <sup>1</sup>Nur Aisah Latuconsina, <sup>1</sup>Nelma Liklikwatil  
,<sup>1</sup>Nurul Zalianty Mony,<sup>1</sup>Habibah Tuasikal

STIKes RS Prof. Dr. J.A. Latumeten, Ambon, Indonesia

Korespondensi: [paramithamitha8@gmail.com](mailto:paramithamitha8@gmail.com)

**Abstrak :** Pelayanan kesehatan di wilayah kepulauan memiliki tantangan yang berbeda dibandingkan dengan wilayah daratan. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan di rumah sakit. Pengalaman pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap interaksi pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, serta kemudahan akses layanan. Program Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk melakukan pemetaan pengalaman pasien pada Rumkit Tk. II Prof. dr. J. A. Latumeten dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Metode kegiatan dilakukan melalui pendekatan survei dan wawancara kepada pasien serta tenaga kesehatan di Rumkit Tk. II Prof. dr. J. A. Latumeten. Instrumen pengumpulan data mencakup kuesioner *patient experience*, observasi proses pelayanan, serta diskusi kelompok terarah (FGD) dengan pemangku kepentingan rumah sakit. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi pengalaman pasien serta hambatan dalam pelayanan kesehatan di wilayah kepulauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan *patient experience* berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata 3,42 (skala 1–5). Dimensi mutu pelayanan memiliki skor tertinggi (3,70), diikuti budaya pelayanan (3,45), sedangkan administrasi pelayanan memiliki skor terendah (3,10). Permasalahan utama yang ditemukan meliputi lamanya waktu tunggu, alur administrasi yang belum efisien, serta komunikasi yang belum sepenuhnya berbasis budaya lokal. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa *patient experience* pada Rumkit Tk. II Prof. dr. J. A. Latumeten dipengaruhi secara signifikan oleh faktor administrasi, budaya, dan mutu pelayanan, dengan faktor administrasi sebagai aspek yang paling memerlukan perbaikan.

**Kata Kunci :** Administrasi Pelayanan, Budaya Kesehatan, Mutu Pelayanan, Patient Experience, Rumah Sakit Kepulauan

**Abstract:** Healthcare services in island regions face different challenges compared to mainland regions. These conditions have the potential to impact patients' experiences receiving healthcare services at hospitals. Patient experience is an important indicator in assessing healthcare quality because it reflects patients' perceptions of service interactions, healthcare provider communication, and ease of service access. This Community Service Program aims to map patient experiences at the Prof. Dr. J. A. Latumeten Level II Hospital by analyzing factors influencing the quality of hospital services. The activity method used was a survey and interviews with patients and healthcare providers at the Prof. Dr. J. A. Latumeten Level II Hospital. Data collection instruments included patient experience questionnaires, service process observations, and focus group discussions (FGDs) with hospital stakeholders. The data obtained were analyzed to identify key factors influencing patient experience and barriers to healthcare services in island regions. The results showed that the overall patient experience was in the fairly good category with an average score of 3.42 (scale of 1–5). The service quality dimension scored the highest (3.70), followed by service culture (3.45), and service administration scored the lowest (3.10). Key issues identified included long waiting times, inefficient administrative processes, and communication that was not fully based on local culture. The study concluded that patient experience at Prof. Dr. J. A. Latumeten Level II Hospital is significantly influenced by administrative, cultural, and service quality factors, with administration being the aspect most in need of improvement.

**Keywords:** Archipelago Hospital, Health Culture, Patient Experience, Service Administration, Service Quality

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan (1). Konsep patient experience menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan interaksi antara pasien dan sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh (2). Pengalaman pasien yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan Kesehatan (3).

Rumah sakit menghadapi berbagai tantangan yang unik, seperti keterbatasan akses geografis, sistem administrasi yang belum optimal, serta keberagaman budaya masyarakat (4). Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi pengalaman pasien, seperti proses administrasi yang kurang efisien, komunikasi yang belum optimal, serta perbedaan budaya antara tenaga kesehatan dan pasien. Faktor-faktor tersebut dapat berdampak pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan (5).

Aspek administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam membentuk pengalaman pasien, terutama terkait kemudahan akses layanan, waktu tunggu, serta kejelasan prosedur pelayanan (6). Di sisi lain, faktor budaya juga memiliki peran signifikan, mengingat keberagaman latar belakang pasien dapat memengaruhi cara mereka memahami dan merespons pelayanan yang diberikan (7). Faktor budaya juga mempengaruhi cara pasien memahami informasi medis, berinteraksi dengan tenaga kesehatan, serta mengambil keputusan terkait pengobatan (8). Di sisi lain, mutu pelayanan yang mencakup kompetensi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan efisiensi proses pelayanan sangat menentukan pengalaman pasien. Aspek keselamatan pasien, ketepatan tindakan, serta sikap profesional tenaga kesehatan turut menentukan kualitas pengalaman pasien secara keseluruhan (9).

Hasil studi pendahuluan di Rumkit TK. II Prof. Dr. J. A. Latumeten didapatkan data Rumah sakit di wilayah kepulauan sering menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia kesehatan, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta sistem rujukan yang membutuhkan waktu dan biaya yang lebih besar bagi masyarakat. Selain faktor geografis, karakteristik sosial budaya masyarakat kepulauan juga mempengaruhi pola pemanfaatan pelayanan Kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak rumah sakit mitra, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berbasis pengalaman pasien, antara lain belum tersedianya data baseline terkait patient experience pada rumah sakit di wilayah kepulauan yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan, belum adanya instrumen khusus yang digunakan secara sistematis untuk mengukur patient experience, sehingga evaluasi pelayanan masih berfokus pada kepuasan pasien secara umum, ada keterbatasan pemahaman tenaga kesehatan dan manajemen rumah sakit mengenai konsep patient experience sebagai bagian dari indikator mutu pelayanan Kesehatan, adanya kendala aksesibilitas pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh kondisi geografis kepulauan, transportasi, serta sistem rujukan antar fasilitas Kesehatan serta belum optimalnya integrasi aspek sosial budaya masyarakat dalam proses pelayanan kesehatan, yang dapat mempengaruhi komunikasi, kepercayaan, dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada pemetaan kondisi patient experience pada rumah sakit di wilayah kepulauan adalah memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pasien serta faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga dapat menjadi dasar dalam pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat kepulauan.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang dirancang untuk memetakan *patient experience* berdasarkan faktor administrasi, budaya, dan mutu pelayanan di Rumah Sakit Tk. II Prof. Dr. J. A. Latumeten. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif dengan melibatkan partisipasi aktif dari pasien, tenaga kesehatan, serta pihak manajemen rumah sakit. Tahap pertama adalah tahap persiapan. Pada tahap ini dilakukan koordinasi dengan rumah sakit mitra guna menyepakati waktu, teknis pelaksanaan, serta dukungan yang diperlukan selama kegiatan berlangsung. Selain itu, dilakukan identifikasi kebutuhan mitra terkait peningkatan kualitas pelayanan berbasis pengalaman pasien serta menyusun instrumen pengumpulan data berupa kuesioner *patient experience*, pedoman observasi, serta panduan wawancara dan diskusi kelompok terarah.

Tahap kedua adalah pengumpulan data. Data dikumpulkan melalui beberapa metode untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Survei dilakukan kepada pasien menggunakan kuesioner *patient experience* untuk mengetahui persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan kesehatan guna mengidentifikasi alur pelayanan, waktu tunggu, serta interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Untuk memperdalam informasi, dilakukan wawancara serta *focus group discussion* (FGD) dengan tenaga kesehatan dan pihak manajemen rumah sakit guna menggali kendala, tantangan, serta upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Tahap ketiga adalah analisis data. Data yang telah diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi pengalaman pasien, khususnya yang berkaitan dengan aspek administrasi, budaya, dan mutu pelayanan. Hasil analisis ini digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual pelayanan serta menemukan area yang memerlukan perbaikan.

Tahap keempat adalah penyusunan rekomendasi. Berdasarkan hasil analisis, tim pengabdian menyusun rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh rumah sakit mitra dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien. Rekomendasi disusun secara aplikatif dan disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi rumah sakit. Tahap terakhir adalah diseminasi hasil. Hasil kegiatan pengabdian disampaikan kepada pihak rumah sakit mitra melalui kegiatan seminar atau workshop. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan umpan balik serta mendorong pemanfaatan hasil pemetaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pemetaan *patient experience* di Rumah Sakit Tk. II Prof. Dr. J. A. Latumeten berjalan sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepada pasien, observasi langsung proses pelayanan, serta wawancara dan *focus group discussion* (FGD) dengan tenaga kesehatan dan manajemen rumah sakit. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama pada aspek sikap tenaga kesehatan yang dinilai ramah dan responsif. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pasien, terutama terkait proses administrasi yang dinilai belum sepenuhnya efisien, seperti waktu tunggu pendaftaran dan kejelasan alur pelayanan.

Distribusi penilaian menunjukkan bahwa 40% responden menilai baik, 45% cukup, dan 15% kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien, khususnya pada aspek non-klinis. Hasil menunjukkan bahwa dimensi administrasi memiliki skor rata-rata 3,10, yang merupakan salah satu nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Permasalahan utama meliputi waktu tunggu pelayanan yang lama, prosedur administrasi yang belum efisien dan keterbatasan sistem informasi pelayanan.

Faktor administrasi menjadi aspek krusial dalam membentuk pengalaman pasien (10). Proses administrasi yang panjang dan tidak efisien dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan rumah sakit, meskipun kualitas klinis yang diberikan sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan sistem administrasi, termasuk digitalisasi layanan, menjadi kebutuhan mendesak dalam konteks rumah sakit kepulauan (11).

Pada dimensi budaya memperoleh skor rata-rata 3,30. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan cukup baik, namun belum sepenuhnya mempertimbangkan latar belakang budaya pasien dan Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan dipengaruhi oleh nilai dan norma local. Faktor budaya memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan Kesehatan (12). Di wilayah kepulauan, keberagaman budaya menjadi tantangan sekaligus peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan pelayanan berbasis budaya lokal (*culturally sensitive care*) perlu dikembangkan agar komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien lebih efektif (13).

Pada dimensi mutu pelayanan memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 3,55. Temuan menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki sikap ramah dan empatik, pelayanan cukup responsif terhadap kebutuhan pasien, namun keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan masih terbatas. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Meskipun mutu pelayanan secara umum dinilai baik, peningkatan pada aspek *patient-centered care*, khususnya keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, masih perlu dilakukan (14).

Hasil observasi menunjukkan bahwa alur pelayanan di rumah sakit telah berjalan sesuai prosedur, namun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterlambatan dalam proses pelayanan pada jam-jam tertentu serta kurang optimalnya koordinasi antar unit pelayanan (15). Hal ini berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien dan berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pasien (16). Sementara itu, hasil wawancara dan FGD dengan tenaga kesehatan dan pihak manajemen mengungkapkan bahwa kendala yang dihadapi dalam pelayanan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, serta adanya perbedaan latar belakang budaya pasien yang memengaruhi proses komunikasi dan pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan (17).

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif, faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pasien meliputi aspek administrasi (kemudahan prosedur dan waktu tunggu), aspek budaya (komunikasi dan pemahaman pasien), serta aspek mutu pelayanan (sikap tenaga kesehatan dan ketepatan pelayanan) (18). Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan hasil interaksi dari berbagai faktor yang saling berkaitan, yaitu administrasi, budaya, dan mutu pelayanan (19). Meskipun secara umum pelayanan dinilai cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan yang optimal dan berorientasi pada pasien (15).

Pada aspek administrasi, temuan menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kompleksitas prosedur masih menjadi kendala utama. Hal ini sejalan dengan konsep mutu pelayanan kesehatan yang menekankan pentingnya efisiensi dan kemudahan akses sebagai bagian dari pelayanan yang berkualitas (20). Proses administrasi yang kurang efektif dapat menurunkan kepuasan dan pengalaman pasien secara keseluruhan (21).

Dari aspek budaya, perbedaan latar belakang pasien menjadi tantangan tersendiri dalam pemberian pelayanan. Komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi medis maupun prosedur pelayanan (22). Oleh karena itu, tenaga kesehatan perlu memiliki kompetensi komunikasi yang sensitif terhadap budaya (*cultural competence*) agar pelayanan yang diberikan lebih mudah dipahami dan diterima oleh pasien. Sementara itu, pada aspek mutu pelayanan, sikap ramah dan responsif tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor positif yang mendukung pengalaman pasien (23).

Hal ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan (24). Namun, beban kerja yang tinggi dan keterbatasan sumber daya dapat memengaruhi konsistensi mutu pelayanan yang diberikan (25).

Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan pengalaman pasien tidak hanya bergantung pada satu aspek, tetapi memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Rekomendasi yang dihasilkan dari kegiatan ini menekankan pentingnya perbaikan sistem administrasi, peningkatan kapasitas komunikasi tenaga kesehatan, serta penguatan manajemen mutu pelayanan. Dengan demikian, hasil pemetaan *patient experience* ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.



Gambar 1 dan 2. Dokumentasi kegiatan

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pemetaan *patient experience* di Rumah Sakit Tk. II Prof. Dr. J. A. Latumeten menunjukkan bahwa pengalaman pasien dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu aspek administrasi, budaya, dan mutu pelayanan. Secara umum, pelayanan yang diberikan telah dinilai cukup baik oleh pasien, khususnya pada aspek sikap tenaga kesehatan yang ramah dan responsif. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pengalaman pasien, terutama pada aspek administrasi yang berkaitan dengan waktu tunggu dan kejelasan alur pelayanan. Selain itu, perbedaan latar belakang budaya pasien turut memengaruhi efektivitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dari sisi mutu pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya beban kerja menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pengalaman pasien memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui perbaikan sistem administrasi, penguatan kompetensi komunikasi berbasis budaya, serta peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami berterima kasih kepada STIKes RS Prof. Dr. J.A. Latumeten yang telah mendanai kegiatan PkM ini hingga terlaksana dengan lancar. Semoga hasil ini bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan, serta dapat menjadi inspirasi bagi upaya penghijauan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kurniawan A, Wardani AK, Angkasawati TJ, Wahidin M. Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Dasar Untuk Difabel Di Sukoharjo, Jawa Tengah. *Bul Penelit Kesehat.* 2020;23(3):188–97.

2. Bea IF, Pasinringi SA, Zulkifli A. Pengaruh Service Experience Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalas Rawat Inap Di Rsud Kota Makassar. *J Kesehat Masy Marit*. 2019;1(2):186–93.
3. Nugroho ARBP, Azizah N, Budiyono A. Komunikasi Terapeutik dalam Pendekatan Mindfulness Based Stress Reduction (MBSR) di Rumah Sakit. In: *International Conference on Islamic Guidance and Counseling [Internet]*. 2022. p. 341–59. A
4. Alnajid M, Haskas Y, Fauziah L. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktek Klinik Di Rumah Sakit. *JIMPK J Ilm Mhs Penelit Keperawatan [Internet]*. 2023;3(1):43–53.
5. Satibi S, Prasetyo SD, Rokhman MR, Aditama H. *Penilaian Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: UGM PRESS; 2021.
6. Marzuq NH, Andriani H. Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review Naufal. *J Pendidik Tambusai [Internet]*. 2023;6(2):13995–4008. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/5077>
7. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):1–19.
8. Agustina N. Pengaruh Empati Dan Responsiveness Terhadap Mutu Hospital Bandung Central Program Magister Manajemen [Internet]. UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG; 2023.
9. Agustya FI, Allan D, Sakti K, Pribadi FA. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang The Effect Of Service Quality To Patient Satisfaction At Patient Registration Puskesmas Palang. *J Manaj Inf Kesehat*. 2023;8(1):71–83.
10. Lase B. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Idano Gowo Pemerintah Kabupaten Nias [Internet]. *Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan*; 2020.
11. Yunike Y, Tyarini IA, Evie S, Hasni H, Suswinarto DY. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *J Ilm Kesehat Sandi Husada*. 2023;12(1):183–9.
12. ALFIANA AT. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Kota Madiun Tahun 2019. *STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN*; 2019.
13. Ervita Nindy, Hanafiah A, Alhabsyi T. Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *J Manaj Inf Kesehat Indones [Internet]*. 2023;11(1):80. Available from: <https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/view/525>
14. Alfarizi M, Zalika Z. Isu Persaingan Industri Pelayanan Kesehatan Indonesia: Tantangan dan “Perisai” Pengawasan KPPU. *J Persaingan Usaha*. 2023;3(1):5–18.
15. Saufinah M, Saufinah Pane M, Fanisya N, Rizkina SR, Nasution YP, Agustina D, et al. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *J Inov Ris Ilmu Kesehat*. 2023;1(3):1–14.
16. Iriyanti M, Yusran M. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia J Sains dan Apl*. 2021;IX(1):49–55.
17. Maliangkay KS, Rahma U, Putri S, Iswanto AH. Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Metode Six Sigma : Literature Review. *An-Najat J Ilmu Farm dan Kesehat*. 2023;1(2):29–38.
18. Suhadi, Maidin A, Palutturi S, Bahar B, Nurmaladewi, Astuty E. Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. *J MKMI*. 2019;15(4):400–7.
19. Rahayu HR, Badruzzaman FH. Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Di Klinik Pratama Mirah Medika. *J Kesehat Tambusai [Internet]*. 2023;4(2):1023–9.

20. Tim Dosen Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Indonesia Maju. Modul Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan [Internet]. Universitas Indonesia Maju; 2022. Available from: <https://silab.uima.ac.id/wp-content/uploads/2024/10/MODUL-PRAKTIKUM-PENJAMINAN-MUTU-PELAYANAN-KESEHATAN1.pdf>
21. Takain I, Kusumawati PD, Peristiowati Y, Nursanti DP, Fajriah AS, Katmini, et al. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Berbasis Komputer untuk Meningkatkan Kinerja Mutu Pelayanan di Rumah Sakit [Internet]. Pertama. Strada Press. Kediri: Strada Press; 2022. 1–23 p. Available from: <http://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/download/60/54/232-1?inline=1>
22. Nara MY. Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. *J Communio J Ilmu Komun.* 2020;IX(1):1489–506.
23. UNICEF. Strategi Komunikasi Perubahan Sosial Dan Perilaku: Meningkatkan Gizi Remaja Di Indonesia [Internet]. April. Unicef Indonesia; 2021. Available from: <https://www.unicef.org/indonesia/media/9241/file/Strategi&hx2009>
24. Azijah AN, Rahmawati AN. Asuhan Keperawatan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Isolasi Sosial Di Rsjs Dr Soerojo Magelang. *J Inov Penelit.* 2022;3(3):5435–44.
25. Ermakasumayanti, Hotna S, Mayasari E. Hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2023. *J Ners.* 2024;8(1):159–66.