

Sosialisasi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun

Asmirati Yakob¹, Lina Alfiyani², Anindita Hasniahti Rahmah³, Widya Kaharani Putri⁴, Nurul Fatimah⁵, Avi Arya Buana Jaya Putra⁶, Kristofara Karolina Kewa⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Program Studi Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun, Indonesia

¹E-mail: ay517@ummad.ac.id

²E-mail: la284@ummad.ac.id

³E-mail: ahr138@ummad.ac.id

⁴E-mail: kp265@ummad.ac.id

⁵E-mail: nf205@ummad.ac.id

⁶E-mail: avhiearya@gmail.com

⁷E-mail: olyncheto30@gmail.com

Article history

Received : 2024-01-04

Revised : 2024-01-14

Accepted : 2024-01-15

*Corresponding author

E-mail: ay517@ummad.ac.id



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Abstrak

Kepuasan dalam pelayanan yang terdapat di sebuah rumah sakit dapat diukur dari kualitas tenaga kesehatannya. Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi mampu menyediakan kepuasan pada pemakai jasa pelayanan kesehatan pada standar taraf kepuasan dan kode etik suatu profesi. Peningkatan dapat dilakukan berkelanjutan melalui suatu proses yang dijalankan pada mutu pelayanan kesehatan untuk memenuhi seluruh harapan pelanggan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk melakukan sosialisasi mutu pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit paru manguharjo madiun. Hasil sosialisasi PKM ini terlihat bahwa responden yang menyatakan bahwa ia puas dengan mutu pelayanan petugas karena petugas memiliki kemampuan/kehandalan dan pengalaman dalam melakukan tindakan medik. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin bagus pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien terkait dengan tindakan yang diberikan, serta dapat memberikan informasi yang jelas kaitannya dengan penyakit dan tindakan yang akan dilakukan maka pelanggan/pasien akan merasa semakin puas dengan pelayanan yang diterima. Agar lebih paham dan mengerti bagaimana suatu mutu pelayanan yang ada di rumah sakit khususnya rawat jalan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien dengan kenyataan yang di rasakan pada saat melakukan pemeriksaan. Sehingga menjadi penting pemberian edukasi ini kepada pasien agar sedikit tercedaskan dan tidak mudah termakan hoax tentang isu pelayanan yang kurang baik.

Kata Kunci : Sosialisasi, Mutu, Rawat Jalan, Pelayanan.

Abstract

Satisfaction in services contained in a hospital can be measured by the quality of its health workers. High-quality health services are able to provide satisfaction to health service users at the standard level of satisfaction and code of ethics of a profession. Continuous improvement can be done through a process that is carried out on the quality of health services to meet all customer expectations. The purpose of this activity is to socialize the quality of outpatient services at Manguharjo Madiun Lung Hospital. The results of this PKM socialization showed that respondents who stated that they were satisfied with the quality of officer service because officers had the ability/reliability and

experience in carrying out medical actions. This shows that the better the service provided by officers to patients related to the actions given, and can provide clear information related to the disease and the actions to be taken, the customer/patient will feel more satisfied with the service received. In order to better understand and understand how the quality of service in the hospital, especially outpatient, is in accordance with the patient's expectations with the reality felt during the examination. So it is important to provide this education to patients so that they are a little educated and not easily consumed by hoaxes about the issue of poor service.

Keywords: Socialization, Quality, Outpatient, Service

© 2024 Author. All rights reserved

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama di semua rumah sakit. Upaya tersebut dilaksanakan melalui pembangunan sarana, prasarana, pengadaan peralatan dan ketenagaan serta perangkat lunak lainnya, sejalan dengan pembangunan rumah sakit pada umumnya. Selain peningkatan mutu pelayanan, mutu sumber daya manusia juga perlu ditingkatkan. Sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit juga akan mempengaruhi diferensiasi dan kualitas pelayanan kesehatan, keterbatasan keanekaragaman jenis tenaga kesehatan akan menghasilkan kinerja rumah sakit dalam pencapaian indikator mutu pelayanan rumah sakit. (Peningkatan et al., 2021). Rumah sakit adalah salah satu institusi kesehatan yang juga merupakan tempat dilaksanakannya pekerjaan kesehatan, yaitu segala kegiatan yang ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. (Sinaga et al., 2023)

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi mampu menyediakan kepuasan pada pemakai jasa pelayanan kesehatan pada standar taraf kepuasan dan kode etik suatu profesi. Peningkatan dapat dilakukan berkelanjutan melalui suatu proses yang dijalankan pada mutu pelayanan kesehatan untuk memenuhi seluruh harapan pelanggan. Menurut (satrianega, 2014), pelanggan pada konteks pelayanan kesehatan tidak hanya dibatasi pada pasien saja tetapi juga mencakup keluarga pasien dan pengunjung unit kesehatan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. (Alfiyani et al., 2023). Hasil uji IPA dalam diagram kartesius menunjukkan atribut yang masuk dalam kuadran A adalah kebersihan kamar mandi, kebersihan poli rawat jalan, keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan kasir, ketepatan waktu dokter dalam memulai memberikan pelayanan dan kedisiplinan waktu pelayanan. Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan, ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap dokter, perawat, petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih. (Chairunnisa & Puspita, 2017)

Kepuasan dalam pelayanan yang terdapat di sebuah rumah sakit dapat diukur dari kualitas tenaga kesehatannya. Apabila ditelaah dalam kajian yang lebih mendalam masih banyak

permasalahan yang dapat dijumpai, seperti belum meratanya distribusi tenaga kesehatan, serta belum maksimalnya tingkat kualitas dan kompetensi tenaga kesehatan yang sesuai dengan peran dan fungsinya (Yakob, Alfiyani, RAHMAH, et al., 2023). Hal ini menjadi penting untuk dikaji mendalam sebab rumah sakit adalah unit pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial. Namun dalam perkembangannya, keberadaan rumah sakit swasta mentransformasikan rumah sakit cenderung kepada badan industri. Hal ini menjadi dasar yang menguatkan agar rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan mampu melakukan manajemen profesional sebagaimana sebuah badan usaha bekerja. (Yakob, Alfiyani, Kusumawati, et al., 2023).

Penerimaan dan pelayanan terhadap pasien rawat jalan dengan berbagai kebutuhan dan keperluan harus mampu dilaksanakan sebuah rumah sakit. Hal ini harus dilaksanakan dengan menerima keluhan dan kebutuhan konsumen rumah sakit. Pemberian tanggapan dan penanganan yang tepat juga diharuskan dalam proses pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Dalam beberapa studi komperasi terdahulu, aspek-aspek ini terkadang kurang diperhatikan dan dilirik sebagai suatu kesatuan pelayanan rumah sakit. (Yakob et al., 2019). Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah Program Indonesia Sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. (Pramulia et al., 2022).

Waktu tunggu pelayanan pasien merupakan salah satu indikator kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit. Laporan capaian kinerja tahun 2014 pada RSUD Dr. Iskak Tulungagung menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan adalah 70 menit, yang melebihi standar pelayanan minimal (SPM) nasional adalah 60 menit. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu tunggu yang sebenarnya dirasakan pasien, dan kecepatan pelayanan yang diterima pasien (P). (Torry et al., 2016). Kinerja petugas kesehatan yang produktif merupakan peran utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dimana salah satu bentuk dari mutu pelayanan kesehatan yang harus didapatkan dari kinerja kesehatan yaitu kepuasan pasien, keselamatan pasien, tingkat kecemasan pasien, perawatan diri pasien dan lain sebagainya. (Herawati, 2019)

Rumah Sakit Paru Manguharjo (RSPM) Madiun merupakan rumah sakit khusus Tipe C sebagai UPT Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Bersama visi dan misi yang telah dibangun, RSPM Madiun bertekad memberikan pelayanan yang terbaik dalam mengentas masalah kesehatan Paru bagi masyarakat, melalui pelayanan unggulan mencakup penanganan kesehatan paru dan pernapasan yang paripurna, didukung fasilitas berupa sarana dan prasarana yang cukup lengkap serta sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya, baik tenaga medis, penunjang medis, dan non medis. Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Paru Manguharjo (RSPM) Madiun menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada. dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan mutu pelayanan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kepuasan pelayanan di rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi.

Manajemen RS Paru Manguharjo Madiun juga berusaha untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya baik dari pasien maupun keluarga pasien tentang keluhan, kritik, saran dan survei kepuasan terhadap pelayanan yang di terima melalui kotak saran dan aplikasi yang telah disediakan pihak rumah sakit. Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian humas RS Paru Manguharjo Madiun mengenai jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tiga tahun terakhir yaitu mulai tahun 2020 sebanyak 9698 orang, tahun 2021 sejumlah 9062 orang, dan pada tahun 2022 berjumlah 16104 orang.

METODE PELAKSANAAN

Metode

Proses yang dilakukan dalam mengimplementasikan metode penerapan tersebut adalah melaksanakan survei awal kelokasi, menjelaskan maksud dan tujuan rencana yang akan dilaksanakan, melakukan kerja sama (membuat MoU). Setelah dilakukan observasi para peserta diberikan sosialisasi. Dalam kegiatan ini pemateri menyampaikan materi sesuai dengan topik yang telah ditentukan, yaitu sosialisasi mutu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di rumah sakit paru manguharjo Kota Madiun. Peserta sosialisasi menyimak informasi penyaji dari awal hingga akhir kegiatan sosialisasi dan mengajukan tanggapan, sanggahan, usul, saran, dan pertanyaan yang relevan dengan topic pemhasan pada termin diskusi. Untuk mengevaluasi kegiatan ini, peserta diberikan pre test dan post test tentang materi sosialisasi dan hasil screening. Evaluasi diberikan dalam bentuk observasi dan wawancara atau pertanyaan manfaat sosialisasi dan gambaran pengetahuan baru yang didapatkan oleh peserta sebelum dan setelah diberikan edukasi terkait sosialisasi mutu pelayanan yang di terima oleh pasien

Pelaksanaan

Sosialisasi Pengabdian Masyarakat ini di lakukan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun

Teknis Pelaksanaan

Kegiatan sosialisasi ini dilakukan pada pengunjung yang datang berobat jalan di rumah sakit dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Kegiatan di lakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi pelayanan yang di terapkan di rumah skait khususnya rawat jalan.

HASIL PEMBAHASAN

Rumah Sakit Paru Manguharjo (RSPM) Madiun merupakan rumah sakit khusus Tipe C sebagai UPT Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Rumah sakit bertempat di Jl. Yos Sudarso No. 108-112 bagian utara Kota Madiun. Izin Operasional berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun Nomor : 503.15/0001/401.106/2021 tentang Izin Operasional Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun.

Rumah Sakit Paru Manguharjo (RSPM) Madiun dahulu dikenal sebagai Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun. Tahun 2009, BP4 Madiun berproses menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) secara bertahap, hingga tahun 2012 menyandang status BLUD penuh. Dengan lahirnya Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2014 dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2015, BP4 Madiun ditetapkan menjadi Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun.

Bersama visi dan misi yang telah dibangun, RSPM Madiun bertekad memberikan pelayanan yang terbaik dalam mengentas masalah kesehatan Paru bagi masyarakat, melalui pelayanan unggulan mencakup penanganan kesehatan paru dan pernapasan yang paripurna, didukung fasilitas berupa sarana dan prasarana yang cukup lengkap serta sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya, baik tenaga medis, penunjang medis, dan non medis.

Meskipun belum lama berdiri, RSPM Madiun telah berhasil menyandang status akreditasi Lulus Tingkat Paripurna oleh Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Damar Husada Paripurna yang berlaku hingga tahun 2027.

Jenis pelayanan

Berbagai jenis pelayanan kesehatan rawat jalan yang dilakukan oleh rumah sakit paru manguharjo madiun sesuai dengan kemampuan klinik rawat jalan dan sumber daya manusia yang ada, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, akurasi pelayanan yang maksimal dan tetap mengutamakan penyembuhan serta mengendalikan pembiayaan. Adapun pelayanan rawat jalan yang tersedia yaitu :

- a) Klinik paru
- b) Klinik asma dan PPOK
- c) Klinik penyakit dalam
- d) Klinik psikologi
- e) Klinik rehab medik
- f) Klinik konseling gizi
- g) Klinik DOTS
- h) Klinik konseling VCT
- i) Klinik gigi

Karakteristik Responden

Sosialisasi PKM ini dilakukan di poli klinik rawat jalan rumah sakit paru manguharjo madiun yang dilaksanakan pada bulan maret s/d juni 2023 dengan jumlah responden sebanyak 80 orang.

Karakteristik responden pada pengabdian ini terdiri terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. dari pengisian observasi dan wawancara didapatkan bahwa distribusi pasien yang memanfaatkan fasilitas layanan rawat jalan yang berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	38	47,5
	Perempuan	42	52,5
2	Umur		
	≤ 48 Tahun	39	48,8
	≥ 48 Tahun	41	51,2
3	Pendidikan		
	Rendah	31	38,8
	Tinggi	49	61,3
4	Pekerjaan		
	PNS	8	10,0
	TNI/Polri	1	1,3
	Petani	19	23,8

IRT	26	32,5
Karyawan Swasta	19	23,8
Tidak Bekerja	7	8,8

Sumber: Data Primer

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 80 responden ada 38 orang (47,5%) responden laki-laki dan sebanyak 42 orang (52,5%) responden berjenis kelamin perempuan. 39 orang (48,8) % yang berusia kurang dari 39 tahun, dan sebanyak 41 orang (51,2%) yang berusia lebih dari 38 tahun. Dari segi pendidikan responden yang berpendidikan tinggi yaitu 49 orang (61,3%), sedangkan yang berpendidikan rendah sebanyak 31 orang (38,8%). Pekerjaan responden terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) yaitu 26 orang (32,5%) sedangkan PNS, TNI/Polri, Petani, Karyawan Swasta dan tidak bekerja berjumlah 7 orang (8,8%), 8 orang (10,0%) bagi tenaga PNS, 1 orang (1,3%) untuk tenaga TNI/Polri, 19 orang (23,8%) dari petani dan 17 orang (23,8%) bagi tenaga karyawan swasta.

Pembahasan

Pada sosialisasi PKM ini terlihat bahwa responden yang menyatakan bahwa ia puas dengan mutu pelayanan petugas karena petugas memiliki kemampuan/kehandalan dan pengalaman dalam melakukan tindakan medik. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin bagus pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien terkait dengan tindakan yang diberikan, serta dapat memberikan informasi yang jelas kaitannya dengan penyakit dan tindakan yang akan dilakukan maka pelanggan/pasien akan merasa semakin puas dengan pelayanan yang diterima.



Gambar 1: Sosialisasi Pasien

Pemahaman dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu pelayanan kesehatan berperan penting dalam kategori pertama. Perbedaan antara ekspektasi dan realita dalam pelayanan kesehatan sering kali ditimbulkan oleh persepsi dan ekspektasi yang kurang tepat dari konsumen atau penerima layanan. Strategi saat dan paska-pembelian adalah kategori kedua. Beberapa kondisi saling terkait pada strategi kedua ini. Kondisi setelah pemasaran, respon komplain yang efektif, retensi pelanggan, dan pemulihan layanan berada pada fokus kajian di kategori kedua ini. Strategi yang berkesinambungan adalah strategi terakhir.

Pada bagian ini hasil dari sosialisasi menggunakan observasi dan wawancara responden terhadap mutu pelayanan berdasarkan dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu Reliability,

Assurance, Tangibles, empathy dan responsiveness. Penilaian ini dengan menggunakan skala *likert* Dengan bobot 1-5 yang terdiri dari : Sangat tidak puas dengan bobot 1 , Tidak puas dengan bobot 2, Puas dengan bobot 3, Kurang puas dengan bobot 4, dan Sangat puas dengan bobot 5.



Gambar 2. Observasi dan wawancara pada responden

Berdasarkan hasil observasi monitoring dan wawancara menggunakan skala *likert* diatas, maka Tim PKM dapat menyimpulkan bahwa kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini berjalan dengan baik, lancar, dan sukses. Hal ini sejalan dengan Yahrif (2023) bahwa kegiatan feedback dan evaluasi perlu dilakukan setiap setelah melaksanakan kegiatan PKM guna untuk mengetahui sampai dimana kepuasan peserta/pasien setelah mereka mengikuti sosialisasi serta untuk mengetahui keberhasilan dan kemampuan peserta sosialisasi.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) di Rumah Sakit Paru manguharjo berupa sosialisasi terlihat antusias saat dilakukan sosialisasi materi mutu pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit paru manguharjo. Target Sasaran dari sosialisasi dan edukasi ini adalah pasien rawat jalan yang datang berobat di poli klinik hal ini dikarenakan pasien merupakan masyarakat dimana sasaran utama yang paling membutuhkan edukasi mengenai mutu pelayanan. Agar lebih paham dan mengerti bagaimana suatu mutu pelayanan yang ada di rumah sakit khususnya rawat jalan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien dengan kenyataan yang di rasakan pada saat melakukan pemeriksaan. Sehingga menjadi penting pemberian edukasi ini kepada pasien agar sedikit tercerdaskan dan tidak mudah termakan hoax tentang isu pelayanan yang kurang baik. Berdasarkan hasil sosialisasi dengan menggunakan sampel sebanyak 80 responden maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Ada hubungan antara Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dengan Kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun.

Saran Bagi rumah sakit agar menjaga mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan selalu memberikan pelayanan yang di butuhkan pasien. dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pasien hal yang perlu di perhatikan dalam pelayanan yaitu pelayanan reability, assurance, tangibles, empath dan responsiveness. Bagi masyarakat disarankan agar dapat bekerja sama dalam pengembangan mutu pelayanan dengan kepuasan untuk mencapai suatu pelayanan

yang maksimal dan bermutu agar dapat di rasakan oleh masyarakat ataupun itu pasien yang datang melakukan pemeriksaan rawat jalan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ditektur Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun yang telah memberi dukungan terhadap keberhasilan pengabdian ini.

PUSTAKA

- Alfiyani, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., Mulyono, D., Rohmat, R., & Rizqi, M. F. (2023). Analysis of Community Satisfaction Index on Health Service Quality: CFA and Gap Analysis. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 16(2), 193–202. <https://doi.org/10.23917/bik.v16i2.2369>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Herawati, I. (2019). *Meningkatkan Mutu Pelayanan*. 54–57.
- Peningkatan, S., Dan, M., Pasien, K., Rsu, D. I., Kunci, K., & Mutu, P. (2021). *Mitra Medika Tanjung Mulia*. 2(September), 157–161.
- Pramulia, R., Ningsih, K. W., Asnel, R., & Parlin, W. (2022).
- Sinaga, J. P., Sitio, S. P., Damanik, Y. S., Bindavid Purba, B., Kesehatan, F., Institut, M., Deli, K., & Delitua, H. (2023). Sosialisasi Implementasi Mutu Pelayanan Rekam Medis Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Delia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau*, 3(1), 1-3 p. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH>
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252–257. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>
- Yahrif, M., Sirajuddin, S., & Utami, N. (2022). Meningkatkan Kepercayaan Diri Mahasiswa Dalam Berbicara Bahasa Inggris Melalui Kegiatan English Camp. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 77-83.
- Yahrif, M., & Supardi, R. (2023). Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Pada Mahasiswa Semester Akhir. *Abdi Samulang: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 9-15.
- Yakob, A., Alfiyani, L., Kusumawati, Y., Arya, A., Jaya, B., & Kewa, K. K. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023 kesehatan sebuah rumah sakit . Dalam beberapa studi komperasi terdahulu , aspek-aspek ini. 1(4).

Yakob, A., Alfiyani, L., RAHMAH, H., PUTRI, K., & NURUL, F. (2023). *ADMINISTRASI PELAYANAN KESEHATAN* (Y. DPI (ed.)).

Yakob, A., Kamariah, N., & Muttaqin. (2019). Jurnal midwifery. *Akademi Bidan*, 1(2), 68–78.
<https://doi.org/10.24252/jmw.v4i1.28962>