

**Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pelayanan
Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien
Di Rumah Sakit Umum Daerah
Doloksanggul Tahun 2025**

**Crisna Lumban Gaol¹ , Dewi Ayu L. Hutagaol² , Kino Siboro³, Dewi Purba⁴, Rouli DF
Simamora⁵**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru
Email: crisna.lumbangaol@stikeskb.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient- centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman) (Ilkafah, 2022). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah Accidental Sampling. Pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian dan menyebarkan angket daftar pertanyaan kepada responden dimana responden harus memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan dan Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi. Hasil penelitian menunjukkan pada perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh nilai 1. Kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan taraf sig 5% untuk N= 67 dan nilai korelasi 0.811 dengan taraf sig 5% untuk N= 67 terlihat bahwa 0.932 % . maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Ha di terima dan Ho di tolak. Pada perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh 1 ditemukan, kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan taraf 5% unntuk N= 67 dan nilai korelasi 0.811 dengan taraf sig 5% untuk N=67 terlihat bahwa 0.932%, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Ha diterima dan Ho ditolak.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan Medik/Klinik, Pelayanan Manajerial/Administrasi*

ABSTRAC

Patient satisfaction is an integral and comprehensive part of health service quality assurance activities. This means that measuring the level of patient satisfaction must be an activity that cannot be separated from measuring the quality of health services. The patient must be satisfied in all these respects. Patient satisfaction with health services can be measured using the WHO dimensions of health service quality which consist of 6 dimensions, namely effective (effective), efficient (efficient), accessible (accessible), patient-centered (focused on patients), equitable (fair), and safe (safe) (Ilkafah, 2022). The type of research used in this research is quantitative research. The method used to determine the sample is Accidental Sampling. Data collection where researchers record information as they witness during the research and distribute a questionnaire to respondents where respondents must choose one of the answers provided in the questionnaire and documentation is used to complete the data obtained through observation. The results of the research show that when calculating the correlation coefficient, the value obtained is 1. Then this value is compared with a sig level of 5% for N= 67 and a correlation value of 0.881 with a sig level of 5% for N= 67, it can be seen that it is 0.932%. So it can be concluded that there is an influence of Ha being accepted and Ho being rejected. In calculating the correlation coefficient, I was found, then the value was compared with a 5% level for N= 67 and a correlation value of 0.881 with a sig level of 5% for N=67, it was seen that it was 0.932%, so it could be concluded that there was an influence of Ha being accepted and Ho being rejected. .

Keywords: *Medical/Clinical Health Services, Managerial/Administrative Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang termuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah kesehatan di rumah sakit. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya.

Pelayanan komprehensif dapat dinilai dari kepuasan pasien yang merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak

melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/ pasien.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat

kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman) (Ilkafah, 2022).

Jumlah rumah sakit di seluruh Indonesia hingga 2023 mencapai 3.155 unit, baik itu rumah sakit milik pemerintah ataupun swasta. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Statistik Indonesia 2024, Jumlah

tersebut terdiri atas 2.636 rumah sakit umum dan 519 rumah sakit khusus. Standarisasi fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia wajib melaksanakan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara terus-menerus. Salah satunya dengan penyelenggaraan akreditasi yang termuat dalam Surat Edaran (SE) Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/652/2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bidang Pelayanan Kesehatan dan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Selai itu Kementerian Kesehatan (Kemenkes) telah meluncurkan Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 yang mengubah fokus layanan kesehatan dari pelaporan untuk pejabat menjadi pelayanan untuk masyarakat.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan adalah system pengendalian manajemen yang efektif dapat membantu rumah sakit untuk mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien. Sistem pengendalian manajemen memiliki struktur yang terdiri dari struktur organisasi,

pelimpahan tupoksi, sentral pertanggungjawaban, penilaian kinerja, serta sistem komunikasi. Sistem pengendalian manajemen ini dinilai sebagai sentral pertanggungjawaban, dimanaini dijadikan dasar untuk menganalisis hasil kinerja serta untuk memotivasi meningkatkan mutu kinerja sesuai yang dipaparkan dalam anggaran organisasi (Ambarwati, 2019).

Sistem pengendalian manajemen mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan dalam suatu organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, sistem pengendalian manajemen memiliki peran yang krusial dalam mengatur dan mengendalikan operasional rumah sakit, termasuk aspek-aspek seperti administrasi, penggunaan sumber daya, penjadwalan, dan pemantauan kualitas layanan. Agar seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan maka rumah sakit perlu melakukan pengendalian, pengendalian ini ditujukan pada keseluruhan kegiatan manajemen rumah sakit maka dinamakan pengendalian manajemen, dengan

bertujuan yang ditetapkan maka penerapan proses pengendalian manajemen dapat dikatakan baik atau efektif (Duwi Pebriyuwati, 2017).

Berdasarkan laporan akuntabilitas kinerja unit pelayanan kesehatan tahun 2023, permasalahan yang dihadapi pada tahun 2023 adalah rekam medis harus dicatat dan direkam dengan baik secara digital dan terintegrasi. Unit pelayanan Kesehatan mendukung transformasi Kesehatan pilar ke-enam yaitu transformasi teknologi Kesehatan (Kemenkes, 2023). Pada laman website Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul, termuat informasi sebelum tahun 2022, telah dilakukan penilaian atau survey kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul melalui aplikasi E- IKM (Elektronik Indeks Kepuasan Masyarakat), hasilnya tidak dimunculkan karena terdapat faktor lain terkait dengan penggunaan aplikasi ini, untuk tahun 2023 aplikasi ini tidak aktif termuat informasi di laman E-IKM di offkan karena masa tenggang server online telah habis di tahun 2022, sehingga tingkat kepuasan pasien tidak terukur.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk mengukur

Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul dilihat dari sistem pengendalian manajemen pelayanan kesehatan tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian ini merupakan studi terhadap masalah sistem pengendalian manajemen pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Karena itu penelitian ini difokuskan di RSUD Doloksanggul, Jalan Ferdinan Lumban Tobing No.1, Kec. Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara 22457 dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan cara kebetulan dengan jumlah 67 orang.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “ Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pelayananann Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Tahun 2024”. Diperoleh hasil dan disajikan dalam bentuk tabel dan

distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden

NO	Variable	Jumlah	Persentase %
1	Usia	67	
	18-30 Thn	16	23,9%
	31-60 Thn	51	76,1%
2	Jenis Kelamin	67	
	Laki-laki	26	38,8%
	Perempuan	41	61,2%
3	Pendidikan	67	
	SD	5	7,5%
	SMP	3	4,5%
	SMA	37	55,2%
	D-III	9	13,4%
	S-1	8	11,9%
	Lainnya	4	6,0%
4	Jenis Pekerjaan	67	
	Petani	30	44,8%
	PNS	11	16,4%
	Wiraswasta	7	10,5%
	Lainnya	19	28,4%
5	Jenis Pasien	67	
	JKN	42	62,7%
	Umum	25	37,3%

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik usia pasien berdasarkan usia 31-60 sebanyak 51 orang (76.1 %), dan berdasar kan usia 18-30 sebanyak 16 orang (23,9%). Berdasarkan tabel distribusi freskuensi karakteristik jenis kelamin pasien berdasarkan jenis kelamin perempuan berjumlah 41 orang (61,2%), dan berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 26 orang (38,8%). Berdasarkan tabel distribusi frekuensi

karakteristik pendidikan terakhir pasien berdasarkan pendidikan terakhir SD 5 orang (7.5%), berdasarkan SMP 3 orang (4.5%), berdasarkan SMA 37 orang (55.2%), berdasarkan D3 9 orang (13.4%), berdasarkan S1 8 orang (11,9%) dan berdasarkan lainnya 4 orang (6,0%). Berdasarkan tabel didistribusi frekuensi karakteristik jenis pekerjaan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul, berdasarkan Jenis Pekerjaan Petani dengan jumlah 30 orang (44.8%), berdasarkan PNS jumlah 11 orang (16.4%), berdasarkan Wiraswasta jumlah 7 orang (10.5%), berdasarkan lainnya jumlah 19 orang (28.4%). Berdasarkan tabel distribusi frekuensi karakteristik jenis pasien pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul, berdasarkan JKN dengan jumlah 42 orang (62.7%), berdasarkan umum dengan jumlah (25%).

4.2 Analisa Bivariat

4.2.6 Distribusi tabel frekuensi berdasarkan Pelayanan Manajerial/Administrasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul.

Berdasarkan tabel di atas, di

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.685	3.157		.534	.585
Pelayanan Kesehatan Manajerial/Administrasi	.188	.126	.114	1.493	.140
Pelayanan Kesehatan Medik/Klinik	1.270	.115	.840	11.027	.000

temukan bahwa t hitung pada kolom sebesar 0,534 dengan sig sebesar 0.000. jika nilai sig dibandingkan dibandingkan dengan sig (0,05%) maka $0,000 < 0,05$ yang artinya H_a diterima dan H_0 di tolak atau adanya pengaruh sistem pengendalian manajemen pada variabel X terhadap variabel Y.

4.3 Koefisien Korelasi *Product Moment*

		Pelayanan kesehatan medik/klinik	Pelayanan kesehatan manajerial/administrasi	Kepuasan Pasien
Pelayanan kesehatan medik/klinik	Pearson Correlation	1	.811**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	67	67	67
Pelayanan kesehatan manajerial/administrasi	Pearson Correlation	.811**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	67	67	67
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.932**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	67	67	67

Berdasarkan tabel korelasi diatas dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dengan sistem pengendalian manajemen pada pelayanan kesehatan medik/klinik pada kepuasan pasien. Dengan perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh nilai 1. Kemudian nilai tersebut dibandingkan

dengan taraf sig 5% untuk N= 67 dan nilai korelasi 0.811 dengan taraf sig 5% untuk N= 67 terlihat bahwa 0.932 % . maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Ha di terima dan Ho di tolak.

4.3.2 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.3.3 Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.873	.869	2.105

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai r square adalah 0.873 atau sama dengan 87.3%. angka tersebut mengandung arti bahwa sistem pengendalian manajemen pada pelayanan kesehatan terhadap medik/klonik dan pelayanan kesehatan manajerial/administrasi ada pengaruh pada kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Dari Hasil Penelitian Yang Berjudul Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Tahun 2024, maka diperoleh sebagai berikut :

4.4 Korelasi Pelayanan Kesehatan Medik/Klinik Terhadap Kepuasan Pasien

Perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh nilai 1. Kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan taraf sig 5% untuk N= 67 dan nilai korelasi 0.811 dengan taraf sig 5% untuk N= 67 terlihat bahwa 0.932 % , maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Ha di terima dan Ho di tolak.

4.5 Korelasi Pelayanan Kesehatan Manajerial Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien

Perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh 1 ditemukan, kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan taraf 5% unntuk N= 67 dan nilai korelasi 0.811 dengan taraf sig 5% untuk N=67 terlihat bahwa 0.932%, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Ha diterima dan Ho ditolak.

4.6 Determinasi Koefisien Pelayanna Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Perhitungan determinasi koefisien dapat diketahui nilai r square adalah 0.873 atau sama dengan 87.3%. angka tersebut mengandung arti bahwa sistem pengendalian manajemen pada pelayanan kesehatan terhadap medik/klinik dan pelayanan kesehatan

manajerial/administrasi ada pengaruh pada kepuasan pasien.

Sehingga dapat dikatakan bahwa sistem pengendalian manajemen pada pelayanan kesehatan bisa dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih baik lagi. Dan juga buat para pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah doloksanggul juga harus lebih kreatif lagi dalam melakukan pelayanan dan sesuai dengan peraturan yang ada di Rumah Sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu yang terdapat pada hasil pengujian dan hipotesis di atas, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada sistem pengendalian manajemen pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat *Exellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19 bahwa sistem pengendalian manajemen mampu melayani kesehatan terhadap kepuasan pasien, juga sependapat dengan peneliti sebelumnya bahwa sistem pengendalian manajemen mamou melayani kesehatan terhadap kepuasan pasien. Available online at:

sama dengan pendapat dari peneliti sebelumnya bahwa sistem pengendalian manajemen mampu terhadap kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian Beby Hilda Agustin (2021), Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap *feedback*. Terdapat pengaruh secara langsung pengendalian internal melalui kepuasan pasien terhadap *feedback*. Terdapat pengaruh positif secara langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap *feedback*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh simultan antara variable pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan *feedback*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sistem pengendalian manajemen pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul maka terdapat kesimpulan yaitu :

1. Terdapat korelasi yang sangat kuat antara pelayanan kesehatan medik/klinik terhadap kepuasan pasien. Dimana nilai korelasi yang

didapat korelasi 0.811 dan ada pengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Terdapat korelasi yang sangat kuat antara pelayanan kesehatan manajerial/administrasi terhadap kepuasan pasien. Dimana nilai korelasi yang didapat korelasi 0.811 dan ada pengaruh terhadap kepuasan pasien.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti, untuk menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kegiatan kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya, dan juga menambah wawasan keilmuan dibidang manajemen rumah sakit.

2. Bagi Objek Penelitian

Untuk meningkatkan komunikasi antara pasien dan tenaga medis serta memberikan informasi yang jelas dan mendetail tentang proses pengobatan dan perawatan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Anfal, Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan. *Exellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.

<https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>

Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1),45.52.<https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>

Beby Hilda Agustin (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word Of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *JIIP-Jurnal Ilmah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186-190

Hodiri Adi Putra¹, Yusuf Agung Setiawan² (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022.<https://ojs.unimal.ac.id/index.php/jmind>

Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/652/2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bidang Pelayanan Kesehatan dan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

- Murhaban dan Adnan, 2020. Sistem Pengendalian Manajemen. Aceh:Sefa Bumi Persada.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A., & Alawiyah, T. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. 398–402
- Samsudin (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo.Available online at:<https://embiss.com/index.php/embiss>