

## Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUP Dr. Sardjito

Desi Syahbaniar<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D-IV Rekam Medik

Politeknik Negeri Jember

\*email : [desiniar15@gmail.com](mailto:desiniar15@gmail.com)

### ABSTRACT

*The waiting time for JKN patients at Dr Sardjito Hospital is more than 60 minutes. This is not in accordance with the standards set by the Ministry of Health. The length of patient waiting time can lead to patient dissatisfaction. Hospital patient satisfaction with the services provided is determined by the difference between expectations and perceived services (reality). The purpose of this study was to identify the level of satisfaction of JKN patients with waiting times for outpatient registration at RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. This study is a quantitative study with 97 outpatient JKN patients as respondents. Data was collected using a questionnaire with the help of interviews. The method used is service quality (servqual). 5 dimensions of service quality include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results showed that the frequency distribution of the satisfaction level of JKN patients at the "unsatisfied" point was 76 respondents (78.35%), the frequency distribution of satisfaction with waiting time for outpatient registration of JKN patients in the "unsatisfied" category was the highest in the tangible dimension. that is as many as 66 respondents (68.04%).*

**Keyword:** Satisfaction Level, Waiting Time For Registration, JKN Patient

### ABSTRAK

Waktu tunggu pasien JKN di RSUP dr Sardjito menunjukkan lebih dari 60 menit. Hal ini tidak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh Kemenkes. Lamanya waktu tunggu pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perbedaan antara harapan terhadap pelayanan yang dirasakan (kenyataan). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan responden sebanyak 97 pasien JKN rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan bantuan wawancara. Metode yang digunakan yaitu *service quality* (servqual) 5 dimensi mutu pelayanan meliputi *tangibles* (bukti fisik ataupun bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pasien JKN pada point "kurang puas" sebanyak 76 responden (78,35%), distribusi frekuensi kepuasan terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pasien JKN pada kategori "kurang puas" yang tertinggi adalah pada dimensi tangible yaitu sebanyak 66 responden (68,04%).

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan, Waktu Tunggu Pendaftaran, Pasien JKN.

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan atau tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan baik pelayanan rawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Pelayanan rawat jalan yang ada di suatu pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran hingga pasien pulang. Salah satu indikator mutu pelayanan rawat jalan yaitu waktu tunggu di rawat jalan.

Namun faktanya, waktu tunggu masih menjadi masalah yang paling sering dijumpai dan menjadi komponen yang menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Laelihah and Subekti, 2017). Menurut peraturan menteri kesehatan (2008), indikator waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter. Waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yang sesuai dengan standar dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit (Dewi, 2015). Namun dalam pelaksanaannya masih sering terjadi ketidaksesuaian. Hal tersebut mengakibatkan terdapat beberapa pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dirawat jalan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Hal tersebut juga terjadi di RSUP dr. Sardjito.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan rumah sakit tipe A pendidikan yang terletak di Yogyakarta. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito melayani pelayanan rawat jalan yang memiliki 49 poli. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa adanya pasien JKN yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan lebih

dari 60 menit, sehingga tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kemenkes (2008) bahwa waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter. Hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi rumah sakit terhadap permasalahan kepuasan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 2 sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil kuesioner pada pasien. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari tempat penelitian yaitu data dokumentasi kondisi pasien di unit rawat jalan, data-data seperti struktur organisasi, profil organisasi, serta studi dokumentasi yang diperoleh dari jurnal, buku, skripsi dan sumber lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner dan wawancara kepada pasien JKN rawat jalan. Kuesioner yang dibagikan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 7 orang yang merupakan pasien JKN rawat jalan di RSUP dr. Sardjito Yogyakarta. Data yang terkumpul kemudian di analisis menggunakan bantuan *SPSS for windows*.

## HASIL

### *Identifikasi Harapan Pasien JKN Terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan berdasarkan 5 Dimensi Mutu*

Harapan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi *tangible* (bukti fisik atau bukti langsung) meliputi: kondisi fisik tempat pendaftaran pasien JKN rawat jalan yang baik dan kelengkapan alat-alat pendaftaran yang digunakan yang dapat mempercepat waktu tunggu pendaftaran pasien JKN. Harapan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi *reliability* (kehandalan) meliputi: petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan lengkap dan jelas, petugas pendaftaran menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien, dokter datang tepat waktu sesuai jam prakteknya dan melayani dengan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit.

Harapan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi mutu *responsiveness* (daya tanggap) meliputi: kejelasan informasi dari petugas akan prosedur selanjutnya setelah proses pendaftaran selesai dan daya tanggap dokter dan perawat dalam melayani pasien. Harapan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi mutu *assurance* (jaminan) meliputi: petugas pendaftaran memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi. Harapan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi mutu *empathy* (empati) meliputi: petugas selalu membantu anda ketika terjadi kesulitan.

Berdasarkan penilaian skor tingkat kepentingan (harapan) pasien JKN terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menggunakan skala linkert dengan empat tingkat penilaian. Setiap pernyataan dalam kuesioner, jawaban tidak berharap diberi bobot 1, kurang

berharap diberi bobot 2, berharap diberi bobot 3, jawaban sangat berharap diberi bobot 4, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Harapan Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Mutu Pelayanan	Harapan responden		Skor
	Berharap	Sangat berharap	
Bukti langsung	59 (60,8%)	38 (39,2%)	329
Keandalan	59 (60,8%)	38 (39,2%)	329
Daya tanggap	59 (60,8%)	38 (39,2%)	329
Jaminan	57 (58,8%)	40 (41,2%)	331
Empati	57 (58,8%)	40 (41,2%)	331

### *Identifikasi Persepsi Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan berdasarkan 5 Dimensi Mutu*

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data bahwa persepsi pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi *tangible* (bukti fisik atau bukti langsung) meliputi: kondisi fisik tempat pendaftaran pasien JKN rawat jalan yang baik dan kelengkapan alat-alat pendaftaran yang digunakan yang dapat mempercepat waktu tunggu pendaftaran pasien JKN. Persepsi pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi *reliability* (kehandalan) meliputi: petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan lengkap dan jelas, petugas pendaftaran menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien, dokter datang tepat waktu sesuai jam prakteknya dan melayani dengan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit.

Persepsi pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi mutu *responsiveness* (daya

tanggap) meliputi: kejelasan informasi dari petugas akan prosedur selanjutnya setelah proses pendaftaran selesai dan daya tanggap dokter dan perawat dalam melayani pasien. Persepsi pasien JKN pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi mutu *assurance* (jaminan) meliputi: petugas pendaftaran memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi. Persepsi pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pada dimensi mutu *empathy* (empati) meliputi: petugas selalu membantu anda ketika terjadi kesulitan. Guna menilai persepsi (kenyataan) pasien JKN terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta maka digunakanlah skala linkert sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Mutu Pelayanan	Persepsi responden				Skor
	Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik	
Bukti langsung	1 (1,0%)	1 (1,0%)	76 (78,4%)	19 (19,6%)	307
Keandalan	-	3 (3,0%)	75 (77,3%)	19 (19,6%)	307
Daya tanggap	-	1 (1,0%)	74 (76,3%)	22 (22,7%)	312
Jaminan	-	1 (1,0%)	70 (72,2%)	26 (26,8%)	316
Empati	-	1 (1,0%)	66 (68,0%)	30 (30,9%)	320

*Identifikasi Kepuasan Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan berdasarkan 5 Dimensi Mutu*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 66 pasien (68,04%) mengatakan kurang puas terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung), 61 pasien (62,89%) mengatakan kurang puas terhadap dimensi *reliability*, 65 pasien (67,01%) mengatakan kurang puas terhadap dimensi *responsiveness*, 62 pasien (63,92%) mengatakan kurang puas terhadap dimensi *assurance*, 49 pasien 49 (50,52%)

mengatakan kurang puas terhadap dimensi *empathy*. Nilai distribusi frekuensi kepuasan pasien yang mengatakan kurang puas itu disebabkan karena nilai harapan yang terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan yang didapatkan oleh pasien. Hal ini senada dengan hasil penelitian Maulana dkk (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Hasil penelitian menyatakan kurang puas dikarenakan harapan responden yang tinggi sedangkan keadaan di pelayanan pendaftaran yang cukup. Bila ditinjau dari dimensi *tangible* responden menyatakan kurang puas dikarenakan nilai harapan yang terlalu tinggi, dan tidak sesuai dengan kenyataan. Responden mengharapkan pada poin tertentu misalnya alur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien JKN yang kurang jelas dan sarana prasarana yang kurang baik. Sedangkan pada dimensi *reliability* responden menyatakan kurang puas terhadap prosedur pendaftaran rawat jalan meliputi Petugas pendaftaran menyampaikan informasi kurang jelas dan dokter yang tidak datang tepat waktu sesuai jam prakteknya.

Pada dimensi *responsiveness* responden mengatakan kurang puas terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan yaitu petugas yang kurang jelas dalam pemberian informasi prosedur selanjutnya setelah pendaftaran selesai, pemberian informasi mengenai persyaratan. Pada dimensi *assurance* responden menyatakan kurang puas terhadap petugas pendaftaran memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi, tenaga medis yang cekatan dalam menanggapi pasien. Pada dimensi *empathy* responden menyatakan kurang puas terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat

jalan yaitu kurangnya perhatian petugas membantu pasien ketika terjadi kesulitan dan memahami terhadap kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta merupakan kepuasan total terhadap masing-masing dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Hasil dari tingkat kepuasan pasien JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapannya dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Tingkat Kepuasan Pasien JKN	N	Persentase (%)
Sangat puas	10	10,31%
Puas	11	11,34%
Kurang puas	76	78,35%
Jumlah	97	100%

## PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi harapan paling tinggi yaitu pada dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sedangkan distribusi harapan yang paling rendah yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Serta hasil penelitian juga menunjukkan dari lima dimensi mutu yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *empathy* memiliki presentase yang paling tertinggi pada kategori berharap.

Guna mendukung hasil tersebut, peneliti melakukan wawancara terhadap pasien. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tingkat harapan pasien JKN rawat jalan lebih tinggi pada dimensi mutu *tangible* yaitu alur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien JKN sudah jelas. Sedangkan jika ditinjau dari mutu *reliability*, tingkat harapan pasien JKN

rawat rawat jalan lebih tinggi yaitu petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan lengkap dan jelas. Berdasarkan dimensi mutu *assurance*, tingkat harapan pasien JKN rawat jalan lebih tinggi yaitu tenaga medis bersikap cekatan dalam menangani pasien dan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. Sedangkan berdasarkan mutu *empathy*, tingkat harapan pasien JKN rawat jalan lebih tinggi yaitu petugas selalu membantu anda ketika terjadi kesulitan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat harapan responden terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) tersebut dapat disebabkan karena prosedur pendaftaran rawat jalan yang ada di RSUP Dr. Sardjito telah cukup sesuai dengan keinginan responden. Widodo (2014) mengemukakan bahwa harapan pasien akan diturunkan terhadap perilaku pelayanan kesehatan yang didasarkan pada kualitas yang diharapkan oleh petugas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu diharapkan agar provider pelayanan kesehatan untuk mengidentifikasi kebutuhan pasien yang sesungguhnya, terutama bila kebutuhan itu tidak jelas sehingga provider dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kepuasan pasien. Faktor yang menyebabkan tingginya harapan pasien adalah setiap pasien selalu memiliki kebutuhan sehingga dengan adanya kebutuhan seseorang akan selalu berharap dapat memenuhinya, setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit sebenarnya memiliki kesempatan untuk memilih tempat yang lain, namun apabila ia telah memilih tempat pelayanan yang dituju maka ia akan berharap dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dari pada tempat yang lain.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien

“kurang puas” paling tinggi yaitu sebanyak 76 pasien (78,35%) dan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien paling rendah yaitu sangat puas sebanyak 10 pasien (10,31%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien “sangat puas” berdasarkan perolehan hasil persepsi yang melebihi harapan, sehingga 10 responden menyatakan sangat puas. tingkat kepuasan pasien “puas” berdasarkan hasil persepsi pasien yang sebanding dengan harapan, sehingga 11 responden menyatakan puas serta tingkat kepuasan pasien pada poin “kurang puas” berdasarkan perhitungan hasil harapan yang terlalu tinggi sedangkan persepsi yang diterima adalah cukup yaitu 76 orang.

Hasil tertinggi pada tingkat kepuasan pasien diatas adalah pada point “kurang puas” yaitu 76 responden (78,35%), distribusi frekuensi kepuasan terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pasien JKN pada kategori “kurang puas” yang tertinggi adalah pada dimensi tangible yaitu 66 responden (68,04%). Hasil dari kuesioner menyatakan alur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien JKN kurang jelas, alat bantu (speaker) dibagian pelayanan rawat jalan yang kurang berfungsi dengan baik dan papan informasi pelayanan dan jam praktek dokter yang kurang jelas.

Hal tersebut sama seperti hasil penelitian Esti dkk (2013) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien seperti kurangnya penerimaan dan kejelasan informasi, fasilitas yang diberikan puskesmas dan petugas kesehatan itu sendiri. Ketepatan jadwal pelayanan adalah kepastian pelaksanaan waktu pelayanan yaitu pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan. Kecepatan pelayanan tergantung dari waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dan turut memengaruhi pengambilan keputusan. Pelayanan kesehatan dipandang

baik sebab mereka dapat dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama (Agustina, 2020).

## **SIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil dari penelitian ini ialah harapan dari sebagian besar pasien rawat jalan JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta masuk kategori berharap. Sedangkan persepsi dari sebagian besar pasien rawat jalan JKN terhadap waktu tunggu pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu baik. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pasien JKN adalah pada point “kurang puas” yaitu 76 responden (78,35%), distribusi frekuensi kepuasan terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan pasien JKN pada kategori “kurang puas” yang tertinggi adalah pada dimensi tangible yaitu 66 responden (68,04%). Saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebaiknya pihak RSUP dr. Sardjito Yogyakarta meninjau ulang SOP (Standar Operasional Prosedure) terkait waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Selain itu, diharapkan adanya penyempurnaan fasilitas yang ada sebagai petunjuk kepada pasien/pendaftar mengenai alur pendaftaran pasien JKN dan syarat-syaratnya dengan tayangan yang ditampilkan di layar monitor ruang pendaftaran pasien rawat jalan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing serta seluruh staff rekam medis di RSUP dr. Sardjito Yogyakarta yang telah membantu serta membimbing peneliti dalam mengerjakan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agustina, R. (2020) *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan*

- Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Satui.* Skripsi. Universitas Islam Kalimantan.
- Dewi, U. (2015) *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo.* Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Esti, A., Puspitasari, Y dan Rusmawati, A. (2013). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Laeliyah, N dan Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), pp. 102–112.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), p. 99. doi: 10.24252/kesehatan.v12i2.10483.
- Widodo, S. (2014). Faktor Dominan Kepuasan Pasien Sebagai Dasar Penyusunan Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 2(2), pp. 78–90.