



## Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Ruang Unit Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau

Ahmad Zerri<sup>1</sup>, Handi Rustandi<sup>2\*</sup>, Yalta Hasanudin Nuh<sup>3</sup>

Departemen Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dehasen, Bengkulu

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas di unit gawat darurat (UGD) merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, terutama di rumah sakit yang memiliki tingkat kunjungan tinggi seperti RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan cross-sectional, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 150 pasien yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji chi-square dengan batas kemaknaan statistik 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan di UGD, terutama pada aspek keandalan dan ketanggapan tenaga kesehatan. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p = 0.000$ ). Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal waktu tunggu dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi dan penyediaan fasilitas yang memadai, sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Tenaga Kesehatan, Unit Gawat Darurat

### ABSTRACT

*High-quality healthcare services in the emergency department (ED) are a key factor in determining patient satisfaction, especially in hospitals with high visit rates such as RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau. This study aims to analyze the relationship between the dimensions of healthcare service quality and patient satisfaction levels. The study employs a descriptive design with a cross-sectional approach, where data were collected through questionnaires completed by 150 patients selected using the accidental sampling technique. Data analysis was conducted using the chi-square test with a statistical significance threshold of 5%. The results indicate that most patients provided positive assessments of the ED services, particularly in terms of the reliability and responsiveness of healthcare personnel. Statistical analysis showed a significant relationship between the dimensions of service quality and patient satisfaction ( $p = 0.000$ ). However, certain aspects still need improvement, particularly regarding waiting times and interactions between medical staff and patients. The conclusion of this study emphasizes that improving service quality, especially in terms of communication and the provision of adequate facilities, is essential to enhance overall patient satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Healthcare Personnel, Emergency Department

Koresponden:

Nama : Handi Rustandi  
Alamat : Jl. Meranti No.32, Sawah Lebar, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38228  
No. Hp : +62 813-6772-9484  
e-mail : handi@unived.ac.id

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di unit gawat darurat (UGD) merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan rumah sakit karena kecepatan dan ketepatan penanganan pasien menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam kondisi darurat yang membutuhkan respon cepat dan efisien dari tenaga Kesehatan (1,2). RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi harapan pasien, mengingat banyaknya keluhan yang sering muncul terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya tenaga medis yang memadai, serta fasilitas kesehatan yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan optimal bagi pasien yang membutuhkan perawatan segera.

Berbagai faktor dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan di UGD, mulai dari aspek kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien, ketersediaan fasilitas medis yang memadai, hingga waktu respons terhadap kondisi pasien yang dalam keadaan kritis, sehingga kurangnya tenaga medis serta keterbatasan alat kesehatan sering kali menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal dan merata kepada seluruh pasien yang datang ke rumah sakit (3–5). Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sering kali dikaitkan dengan berbagai dimensi kualitas pelayanan yang mencakup keandalan tenaga medis dalam menangani kasus-kasus darurat, ketanggapan dalam memberikan pertolongan pertama, jaminan terhadap keamanan dan kompetensi tenaga kesehatan, empati yang diberikan oleh dokter dan perawat terhadap pasien, serta bukti fisik yang meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia di rumah sakit (6–8).

Di RSUD Siti Aisyah, berbagai langkah strategis telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di UGD, termasuk penambahan tenaga medis, perbaikan sistem triase agar lebih efektif dalam menentukan prioritas pasien yang harus segera mendapatkan penanganan, serta penyediaan fasilitas tambahan untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Meskipun demikian, masih ditemukan berbagai keluhan dari pasien terkait keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh antrean panjang, serta keterbatasan interaksi antara tenaga medis dan pasien yang terkadang kurang memberikan rasa nyaman bagi pasien dan keluarganya, sehingga diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperbaiki aspek-aspek yang masih menjadi kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada (9).

Selain faktor internal dalam sistem rumah sakit, aspek eksternal seperti tingkat edukasi pasien mengenai prosedur pelayanan kesehatan yang tersedia juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka, mengingat banyak pasien yang belum memahami bagaimana alur layanan di UGD, yang dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang sebenarnya telah diberikan dengan baik oleh tenaga medis (10,11). Oleh karena itu, peningkatan edukasi kesehatan kepada masyarakat menjadi salah satu langkah penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di UGD, dengan menyediakan informasi yang lebih jelas mengenai prosedur pelayanan, hak dan kewajiban pasien, serta langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum dan selama mendapatkan perawatan di rumah sakit (7,12).

Kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang baik dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan, di mana sikap ramah, empati, serta komunikasi yang baik dapat menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif bagi pasien, terutama dalam kondisi darurat yang sering kali membuat pasien dan keluarganya merasa cemas dan khawatir (13). Oleh sebab itu, pelatihan komunikasi yang lebih intensif bagi tenaga medis dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan memastikan bahwa setiap pasien tidak hanya mendapatkan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga merasakan perhatian dan kepedulian dari tenaga kesehatan yang merawatnya (6,14).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara dimensi kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh, rekomendasi kebijakan dapat disusun untuk meningkatkan mutu layanan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan di UGD RSUD Siti Aisyah.

Dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang telah disebutkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan saat ini di UGD RSUD Siti Aisyah Kota

Lubuklinggau, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi pihak rumah sakit dalam menyusun kebijakan dan perencanaan jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan, dengan menyesuaikan kebijakan yang diterapkan dengan kebutuhan dan harapan pasien guna menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pasien sebagai prioritas utama dalam setiap intervensi medis yang dilakukan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan cross-sectional untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Setting penelitian dilakukan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau pada periode 10 Juli hingga 5 Agustus 2024. Populasi penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke UGD RSUD Siti Aisyah dari Januari hingga Maret 2024. Sampel penelitian terdiri dari 150 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi dimensi kualitas pelayanan seperti responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), tangibles (bukti fisik), empathy (empati), dan reliability (keandalan). Sementara itu, variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di UGD.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup data demografi dan indikator kualitas pelayanan. Kepuasan pasien diukur menggunakan Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18). Setelah data terkumpul, analisis dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel dalam penelitian, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan**

Variabel	Frekuensi (F)	Presentase (%)
<b>Pelayanan</b>		
Buruk	39	26.0
Kurang Baik	40	26.7
Baik	46	30.7
Sangat Baik	25	16.7
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 150 responden Sebagian besar responden 46 (30.7%) Pelayanannya baik.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel	Frekuensi (F)	Presentase (%)
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	80	53.3
Tidak puas	70	46.7

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 150 responden setengahnya responden 80 (53.3%) Puas terhadap pelayanan.

**Tabel 3. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel	Kepuasan Pasien				Total	P- Value
	Puas		Tidak puas			
	N	%	N	%		
Buruk	2	5.2	37	94.4	39	100
Kurang Baik	9	22.5	31	77.5	40	100
Baik	38	82.6	8	17.4	46	100
Sangat Baik	21	84.0	4	16.0	25	100
Total	70	46.7	80	53.3	150	100

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 150 responden Hampir seluruh responden 38 (82.6%) mengatakan Puas dan Kualitas Pelayanan Baik. Dari analisis tersebut didapatkan nilai chi-square = 74.299 dan nilai  $p = 0.000 \leq \alpha (0.05)$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Unit Gawat Darurat (UGD) RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar pasien menilai layanan di UGD dalam kategori baik, yang mencerminkan efektivitas strategi peningkatan layanan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

Responsiveness atau ketanggapan tenaga medis merupakan salah satu faktor utama yang berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Pasien yang merasa bahwa mereka mendapatkan penanganan dengan cepat dan tanggap cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Ketika pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan yang dibutuhkan, mereka akan merasa lebih dihargai, nyaman, dan percaya bahwa sistem pelayanan kesehatan berjalan dengan baik. Sebaliknya, apabila waktu tunggu terlalu lama, pasien dapat mengalami ketidakpuasan yang berujung pada perasaan frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap rumah sakit atau tenaga medis yang bertugas. Hal ini dapat berdampak pada citra institusi kesehatan secara keseluruhan serta memengaruhi loyalitas pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang (15).

Dimensi assurance atau jaminan dalam pelayanan kesehatan juga merupakan aspek krusial yang berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa yakin terhadap kompetensi, keahlian, serta profesionalisme tenaga medis cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Keyakinan ini dapat muncul dari berbagai faktor, seperti pengetahuan medis yang mendalam, keterampilan dalam menangani pasien, sikap yang ramah dan komunikatif, serta rekam jejak tenaga medis dalam memberikan perawatan yang efektif. Selain itu, kejelasan dalam memberikan informasi medis dan kemampuan tenaga medis dalam menjawab pertanyaan pasien juga berperan dalam membangun kepercayaan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga medis melalui pelatihan berkelanjutan, sertifikasi profesional, serta evaluasi berkala terhadap standar pelayanan kesehatan perlu menjadi perhatian utama guna memastikan kualitas layanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan (16).

Fasilitas fisik (tangibles) dalam pelayanan kesehatan, seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan medis, serta kondisi bangunan dan interior rumah sakit, merupakan faktor yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan ketika mereka berada di lingkungan yang bersih, rapi, serta tertata dengan baik.

Kebersihan ruangan, ketersediaan tempat duduk yang memadai di ruang tunggu, pencahayaan yang cukup, serta suhu ruangan yang nyaman dapat meningkatkan pengalaman pasien selama berada di rumah sakit. Selain itu, ketersediaan dan kualitas alat medis yang digunakan dalam pemeriksaan serta perawatan juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis dan efektivitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit dan fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia selalu dalam kondisi optimal, terawat dengan baik, dan sesuai dengan standar kesehatan guna menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan (17).

Selain itu, aspek empati dari tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis. Sikap empati yang ditunjukkan melalui perhatian, kesabaran, serta kepedulian terhadap kondisi pasien dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Pasien yang merasa diperhatikan, didengar keluhannya, serta diperlakukan dengan penuh rasa hormat dan kesopanan cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Sikap ramah, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kemampuan tenaga medis dalam memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi pasien dan prosedur perawatan juga menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi bagi tenaga medis sangat penting untuk memperkuat keterampilan interpersonal mereka, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam berinteraksi dengan pasien dan memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas dari segi medis, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih humanis dan berorientasi pada kebutuhan pasien (18).

Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0.000$ . Temuan ini mengindikasikan bahwa perbaikan kualitas layanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan aspek pelayanan yang masih menjadi kendala.

Salah satu strategi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Unit Gawat Darurat (UGD) adalah dengan menambah jumlah tenaga medis, terutama pada jam-jam sibuk ketika volume pasien meningkat secara signifikan. Dengan adanya tenaga medis yang lebih banyak, proses pemeriksaan dan penanganan pasien dapat berlangsung lebih cepat, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penerapan sistem triase yang lebih efektif juga menjadi langkah penting dalam mempercepat pelayanan, khususnya bagi pasien dengan kondisi yang memerlukan penanganan segera. Sistem triase yang baik memungkinkan tenaga medis untuk memilah pasien berdasarkan tingkat urgensi secara lebih akurat, sehingga pasien dengan kondisi kritis dapat segera mendapatkan perawatan yang diperlukan tanpa harus menunggu terlalu lama. Dengan kombinasi antara peningkatan jumlah tenaga medis dan optimalisasi sistem triase, efisiensi pelayanan di UGD dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap keselamatan dan kepuasan pasien (19).

Dari hasil penelitian ini, direkomendasikan adanya evaluasi berkala terhadap pelayanan di UGD RSUD Siti Aisyah. Dengan pemantauan yang rutin, diharapkan rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan pasien.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di UGD RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau. Faktor-faktor seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan di UGD, diperlukan strategi perbaikan dalam aspek sumber daya manusia, fasilitas kesehatan, serta sistem layanan yang lebih efisien. Dengan adanya peningkatan pada dimensi-dimensi tersebut, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di RSUD Siti Aisyah semakin baik.

## REFERENSI

1. Abidova A, da Silva PA, Moreira S. Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in an emergency department in Portugal. *West J Emerg Med.* 2020;21(2):391.
2. Soares AM, Farhangmehr M. Understanding patient satisfaction in a hospital emergency department. *Int Rev Public Nonprofit Mark.* 2015;12:1–15.
3. Hoot NR, Aronsky D. Systematic review of emergency department crowding: causes, effects, and solutions. *Ann Emerg Med.* 2008;52(2):126–36.
4. Gorla N, Somers TM, Wong B. Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *J Strateg Inf Syst.* 2010;19(3):207–28.
5. Rismayanti R, Ilyas GB, Kadir I. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME J Manag.* 2018;1(3).
6. Ríos-Risquez MI, García-Izquierdo M. Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A cross-sectional study. *Int J Nurs Stud.* 2016;59:60–7.
7. Gok MS, Sezen B. Analyzing the ambiguous relationship between efficiency, quality and patient satisfaction in healthcare services: the case of public hospitals in Turkey. *Health Policy (New York).* 2013;111(3):290–300.
8. Rosita B, Khairani U. Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *J Kesehat Perintis (Perintis's Heal Journal).* 2018;5(1):114–21.
9. Wiguna NS, Gunawan E. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. *Cerdika J Ilm Indones.* 2022;2(2):275–80.
10. García-Alfranca F, Puig A, Galup C, Aguado H, Cerdá I, Guilabert M, et al. Patient satisfaction with pre-hospital emergency services. A qualitative study comparing professionals' and patients' views. *Int J Environ Res Public Health.* 2018;15(2):233.
11. Abass G, Asery A, Al Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *J Fam Med Prim Care.* 2021;10(4):1718–25.
12. Raposo ML, Alves HM, Duarte PA. Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index. *Serv Bus.* 2009;3(1):85–100.
13. Hasibuan R. Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Pelatihan Dan Kerja Tim Terhadap Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. *J Dimens.* 2017;6(2).
14. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo.* 2019;5(2):165–81.
15. Layli R. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *J Pendidik Tambusai.* 2022;6(2):12746–52.
16. Nur'aeni R, Simanjorang A. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *J Healthc Technol Med.* 2020;6(2):1097–111.
17. Supartiningsih S. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *J medicoeticolegal dan Manaj rumah sakit.* 2017;6(1):9–15.
18. Rangki L. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawatinap Bedah dan Penyakit Dalam RSUD Kota Kendari. *Nurs Care Heal Technol J.* 2021;1(1):39–46.
19. Suryati S, Widjanarko B, Istiarti VGT. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

J Kesehat Masy. 2017;5(5):1102–12.