

Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo, Surakarta

Agustina Pujilestari^{(1)*}, Mirah Rejeki⁽¹⁾, Mesaluna Sita Hapsari⁽²⁾, Afrilia Kusumanig Tyas⁽²⁾, Firnasrudin Rahim⁽³⁾

⁽¹⁾Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta

⁽²⁾Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta

⁽³⁾Politeknik Karya Persada Muna

*Alamat korespondensi: Email: agustina91.mars@gmail.com

(Received 16 Jan 2023; Accepted 22 Jan 2023)

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu wujud dari sekian banyak pelayanan publik yang diselenggarakan baik dari sektor pemerintahan maupun swasta. Saat ini adalah era untuk mewujudkan *good governance*. Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Melalui keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik seperti pelayanan kesehatan dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya. Pengabdian ini dilakukan secara offline dan sasaran pada masyarakat yang berpotensi memiliki peran aktif di lingkungan seperti Kader Kesehatan dan ibu-ibu PKK. Kontribusi kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi ini untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan terkait peran masyarakat di dalam pelayanan public khususnya dalam mengontrol pada pelayanan kesehatan termasuk puskesmas dan rumah sakit. Penyuluhan dilaksanakan dengan metode ceramah dan diskusi dengan partisipan. Hasil pengujian statistik didapatkan hasil bahwa terdapat peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah dilakukan penyuluhan dengan *p value* $0,018 < 0,05$. Adanya peningkatan pengetahuan ini merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

Kata Kunci: Masyarakat, Kontrol, Mutu, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk dari berbagai pelayanan public yang diselenggarakan baik dari sektor pemerintahan maupun swasta. Beberapa yang menjadi perhatian khusus dari masyarakat dalam melihat suatu kualitas layanan yaitu menilai dari pelayanan yang diterima secara langsung. Pada fase ini masyarakat lebih sering membandingkan kualitas *pelayanan* antara satu pelayanan kesehatan yang satu dengan pelayanan kesehatan yang lain. Institusi pelayanan kesehatan pun diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan tanpa celah (Sitinah, 2019). Meskipun dalam

penyelenggaraannya tidak terlepas dari risiko yang dapat berdampak pada pasien (Saud & Handayani, 2021). Terkait dimensi kualitas pelayanan kesehatan telah dirumuskan oleh *World Health Organization* (WHO) yaitu efektif, efisien, aman, *people centered*, tepat waktu, adil dan terintegrasi (WHO, 2018). Keenam dimensi mutu tersebut juga sekaligus menjadi indikator bagaimana menilai pelayanan kesehatan yang terstandar dan berkualitas.

Rumah Sakit merupakan institusi penyedia pelayanan kesehatan dengan karakteristiknya yang sangat rumit serta dituntut mengikuti berbagai regulasi agar dapat terselenggara dengan baik (Kemenkes RI, 2009). Sebagaimana masyarakat diperlukan dalam mewujudkan *good governance*, keterlibatan masyarakat saat ini perlu dioptimalkan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya (Sagala, 2018). Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat terkait bentuk peran mereka di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Bentuk kontrol masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur regulasi yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik. Pada regulasi tersebut disebutkan masyarakat dapat melakukan pengaduan atau laporan berupa keluhan sebagai bentuk kontrol atas penyelenggaraan pelayanan public di berbagai sektor, termasuk kesehatan. Pengaduan dapat dilakukan apabila masyarakat menemukan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku (Mellyanika, 2020). Penanganan atau pengelolaan pengaduan menjadi bagian yang wajib dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan seperti akreditasi pada fasilitas kesehatan, pengelolaan pengaduan menjadi salah satu elemen yang dinilai (Menkes RI, 2022).

Namun sering kali masyarakat masih memiliki rasa takut untuk melaporkan pengaduan atau keluhan. Kata 'pengaduan' sangat melekat di masyarakat sebagai asumsi negatif. Padahal kata 'pengaduan' bila berdasarkan peraturan yang berlaku dapat dimaknai sebagai hal yang positif dan memiliki fungsi kontrol yang baik. Namun demikian pengaduan sebagai bentuk control terhadap mutu pelayanan kesehatan bukan satu-satunya bentuk partisipasi yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan public. Ada beberapa bentuk partisipasi lain yang dapat dilakukan masyarakat dalam rangka mengontrol kualitas mutu pada pelayanan kesehatan. Adapun beberapa bentuk partisipasi yang dapat dilakukan masyarakat adalah 1) peran dalam mengambil keputusan dan atau kebijakan, 2) partisipasi dalam penyelenggaraan kebijakan, 3) peran mengambil/menggunakan manfaat dan 4) peran dalam mengevaluasi pelaksanaan (Sagala, 2018).

Berdasarkan hasil diskusi dengan masyarakat dan tokoh masyarakat setempat bahwa masyarakat memiliki gambaran terkait model pelayanan yang akan mereka dapatkan ketika memanfaatkan pelayanan kesehatan. Namun pada saat memanfaatkan pelayanan kesehatan, ternyata ada gap antara gambaran awal masyarakat dengan penyelenggaraan pelayanan di

fasilitas pelayanan kesehatan. Kebanyakan masyarakat pasrah dan akhirnya memandang pengalaman yang mereka rasakan itu lumrah atau mungkin ternyata harus seperti itu. Oleh karena itu memberikan pemahaman terkait bentuk pelayanan kesehatan yang terstandar dipandang perlu melalui kegiatan penyuluhan peran masyarakat dalam control mutu pelayanan kesehatan sebagai langkah awal dalam membangun dan mengembangkan capaian mutu pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat. Kemudian berdasarkan penelusuran oleh tim sejauh ini belum ada kegiatan sosialisasi untuk mengupayakan optimalisasi peran masyarakat di wilayah kelurahan Mojosongo, Surakarta terkait permasalahan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka tim merasa perlu mengadakan “Sosialisasi Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo Surakarta”.

METODE

Penyuluhan yang dilakukan kepada masyarakat dilakukan dengan tujuan memaksimalkan peran perguruan tinggi dalam meningkatkan kapasitas pengetahuan masyarakat, khususnya terkait peran dalam kontrol mutu pelayanan kesehatan. Rencana pelaksanaan kegiatan penyuluhan dimulai dengan mengadakan konsolidasi dengan tokoh masyarakat setempat. Setelah mencapai kesepakatan, maka antara pihak perguruan tinggi dan lokasi penyuluhan mengadakan perjanjian kerja sama. Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh tim adalah mengadakan observasi untuk mengetahui kondisi di lokasi penyuluhan. Setelah mendapat gambaran terkait permasalahan di lokasi maka tim menyusun rencana kegiatan dan materi penyuluhan. Pengurusan izin kepada aparat kelurahan setempat dilakukan beberapa minggu sebelum waktu pelaksanaan penyuluhan.

Kader kesehatan dan ibu-ibu PKK dipilih sebagai sasaran kegiatan karena dipandang dapat menjadi perpanjangan penyampaian informasi dan penggerak ke masyarakat lebih luas di sekitar lokasi penyuluhan. Jumlah partipan yang mengikuti kegiatan ini adalah sebanyak 48 orang. Lokasi penyuluhan bertempat di RW 29 Kelurahan Mojosongo, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. Metode pengabdian yang dipilih yaitu ceramah dan diskusi yang didukung dengan bantuan media leaflet dan LCD.

Tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian ini dapat diukur melalui indikator yaitu kemampuan partisipan kegiatan dalam menjawab dengan baik kuesioner *pretest* dan *posttest* yang dilakukan sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Analisis untuk mengetahui adanya perbedaan tingkat pengetahuan *pre test* dan *post test* dilakukan dengan uji *Mc. Nemar*.

HASIL

Penyuluhan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dengan masyarakat di lokasi penyuluhan yaitu pada hari Jum'at 20 Mei 2022 mulai dari pukul 15.30-17.30 WIB. Lokasi penyuluhan pada masyarakat ini bertempat di Aula TK Berita Hidup, kelurahan Mojosongo, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. Partisipan sebelum masuk ke ruangan diminta

untuk menggunakan *hand sanitizer* yang telah disiapkan di meja registrasi untuk kemudian mengisi daftar hadir kegiatan. Setelah menempati ruangan, partisipan sebelum materi dimulai diminta untuk mengisi kuesiober setelah itu dilanjutkan dengan membagikan leaflet. Pemaparan materi berlangsung selama 30 menit kemudian dilanjut sesi diskusi selama 45 menit. Partisipan kembali diminta mengisi kuesioner setelah sesi diskusi berlangsung.

Tabel 1. Karakteristik Partisipan Penyuluhan Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo, Surakarta

Karakteristik Partisipan		Frekuensi	Presentase(%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	22,92
	Perempuan	37	77,08
Umur	21-30 tahun	12	25
	31-40 tahun	14	29,17
	41-50 tahun	11	22,91
	51-60 tahun	8	16,67
	61-70 tahun	3	6,25
Pendidikan Terakhir	Pendidikan Dasar	7	14,58
	Pendidikan Menengah	27	56,25
	Pendidikan Tinggi	14	29,17
Total		48	100

Berdasarkan Tabel 1, bahwa karakteristik partisipan kegiatan lebih didominasi dengan partisipan perempuan sebanyak 37 orang (77,08%), dengan paling banyak memiliki latar belakang pendidikan terakhir yaitu pendidikan menengah sebanyak 27 orang (56,25%). Kemudian partisipan kegiatan juga diketahui melalui data yang tersaji di atas paling banyak diikuti partisipan dari kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 14 orang (29,17%) dan paling sedikit dari kelompok umur 61-70 tahun sebanyak 3 orang (6,25%).



Gambar 1. Penyuluhan Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo, Surakarta

Gambar 1 sebagaimana terlampir di atas merupakan bukti antusiasme masyarakat kelurahan Mojosongo terhadap kegiatan penyuluhan yang telah diadakan. Melalui gambar

tersebut juga dapat terlihat bahwa animo positif masyarakat yang diselenggarakan dalam rangka meningkatkan kapasitas pengetahuan sesuai dengan materi yang disampaikan.

Tabel 2. Pengetahuan Partisipan Sebelum dan Sesudah dilakukannya Penyuluhan Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan di Mojosongo, Surakarta

Pernyataan	Pre-Test				Post-Test			
	Benar		Salah		Benar		Salah	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Masyarakat tidak dapat berperan dalam mengontrol mutu pelayanan kesehatan	48	100	0	0	48	100	0	0
Pelayanan kesehatan dikatakan efektif apabila penyakit dapat disembuhkan	20	41,67	28	58,33	41	85,42	7	14,58
Pelayanan kesehatan dikatakan efisien apabila Dokter selalu meresepkan obat yang mahal/ paten	11	22,92	37	77,08	33	68,75	15	31,25
Pelayanan kesehatan dikatakan <i>people centered</i> apabila segala keputusan diserahkan kepada dokter	8	16,67	40	83,33	35	72,92	13	27,08
Tidak membedakan pasien adalah bukti pelayanan kesehatan itu adil	45	93,75	3	6,25	48	100	0	0
Melakukan unjuk rasa adalah bentuk peran masyarakat dalam mengontrol kebijakan	16	33,33	32	66,67	30	62,5	18	37,5
Pelayanan kesehatan yang tidak sesuai standar tidak perlu mengajukan keluhan dan lebih baik sabar menerima	35	72,92	13	27,08	45	93,75	3	6,25
kut dalam survei kepuasan pasien adalah peran masyarakat dalam melakukan evaluasi	26	54,17	22	45,83	43	89,58	5	10,42
Masyarakat sebagai pasien/ keluarga pasien	32	66,67	16	33,33	47	97,92	1	2,08

Pernyataan	Pre-Test				Post-Test				
	Benar		Salah		Benar		Salah		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
berhak menentukan keputusan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan									
<i>Mobile JKN, Halodoc adalah contoh E-Health</i>	38	79,17	10	20,83	44	91,67	4	8,33	

Terlihat dari tabel 2 bahwa ada 10 pernyataan yang terdapat pada kuesioner indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan peningkatan pemahaman masyarakat sebagai pasrtisipa untuk memahami peran dalam control mutu pelayanan kesehatan. Pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan benar oleh Partisipan pada *pre- test* adalah pernyataan 1 dan 5, yaitu pemahaman terkait peran masyarakat dan pelayanan kesehatan yang adil tanpa membeda-bedakan. Sedangkan pernyataan yang jawaban Partisipan paling banyak salah pada *pre test* adalah pertanyaan ke 4 yaitu tentang pelayanan kesehatan yang dikatakan *people centered* apabila keputusan perawatan diserahkan kepada dokter.

Tabel 3. Tingkat Pengetahuan Partisipan Sebelum dan Sesudah Penyuluhan Peran Masyarakat dalam Kontrol Mutu Pelayanan Kesehatan

Sebelum	Sesudah				P value
	Cukup		Kurang		
	n	%	n	%	
Cukup	15	31,25	0	0	0,018
Kurang	28	58,33	5	10,42	

Tabel 3. menunjukkan masih ada partisipan sebanyak 5 orang yang tetap kurang meskipun telah mengikuti penyuluhan. Terdapat 28 orang tingkat pengetahuannya mengalami perubahan dari kurang menjadi cukup setelah menerima penyuluhan. Hasil analisis *Mc. Neymar* bahwa nilai *p.value* lebih kecil dari alfa ($0,018 < 0,05$) artinya terdapat perbedaan pengetahuan masyarakat sebelum dan sesudah dilaksanakan penyuluhan.

PEMBAHASAN

Sektor pelayanan publik selalu menjadi bagian penting dan menjadi isu strategis di masyarakat. Pelayanan publik dahulunya memiliki paradigma bahwa pelayanan publik itu dikelola dan merupakan tanggung jawab pemerintah. Namun, dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak didominasi oleh pemerintah, melainkan swasta juga ikut berperan penting, meskipun dalam hal penyelenggaraannya seluruh pelayanan publik harus di bawah pengawasan pemerintah (Ostrom & Ostrom, 2019). Menurut Dwiyanto (2018) yang telah mengkaji terkait *good governance* bahwa beberapa pertimbangan menjadikan pelayanan publik sebagai titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Melihat bagaimana rentannya isu ini maka penting untuk melibatkan peran masyarakat di

dalamnya.

Pelayanan kesehatan, salah satu pelayanan public yang selalu menjadi isu menarik yang dibahas di kalangan masyarakat. Bahkan kebijakan terkait kesehatan selalu menjadi amunisi bagi para pemangku kebijakan dalam memikat perhatian masyarakat. Hanya saja di banyak kejadian, penyelenggaraan pelayanan kesehatan selalu mengundang kontroversi terlebih apabila sampai menimbulkan kerugian masyarakat. Penurunan kualitas layanan kesehatan telah menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap sistem layanan kesehatan di banyak negara berkembang (Maphumulo & Bhengu, 2019). Akreditasi merupakan salah satu cara pemerintah untuk menegaskan standar pelayanan kesehatan. Berarti sama halnya di negara berkembang yang lain, fasilitas kesehatan di Indonesia juga, meskipun telah meraih akreditasi tetapi masyarakat merasa masih kurang terhadap penyelenggaraan pelayanan. Padahal tujuan dari akreditasi rumah sakit selain sebagai pengakuan mutu pelayanan adalah juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. sekarang yang menjadi pertanyaan adalah pemerintah kurang menangkap harapan masyarakat tentang penyajian pelayanan kesehatan atau masyarakat yang kurang paham tentang bentuk pelayanan kesehatan yang terstandarisasi. Oleh karena itu, peran masyarakat sangat perlu dioptimal agar kontrol atas penyelenggaraan pelayanan public, khususnya pelayanan kesehatan senantiasa berjalan sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan.

Penyuluhan kesehatan di masyarakat merupakan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan secara positif level kesehatan dan mencegah kesakitan di masyarakat dengan cara mempengaruhi kepercayaan sikap dan perilaku (Sharma, 2021). Menggiatkan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan umum dan kepercayaan publik dalam kegiatan yang diikuti, itu diperlukan untuk meningkatkan ekspektasi publik dan persepsi kualitas publik pada saat yang bersamaan (Sun et al, 2022). Melalui kegiatan penyuluhan ini telah membawa dampak positif yaitu adanya peningkatan pengetahuan masyarakat dan meningkatkan harapan bahwa masyarakat dapat memberikan kontribusinya yang maksimal dalam pengawasan pelayanan kesehatan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan terkait meningkatkan peran hubungan dengan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dimana diketahui bahwa dengan mengkomunikasikan informasi yang diperlukan kepada masyarakat maka secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan mutu karena hal ini berkaitan dengan mengarahkan persepsi masyarakat ke persepsi positif dan menangkap nilai yang diinginkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk meminimalisir keluhan (Rinci et al, 2022).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan mulai dari tingkat primer, sekunder, dan tersier, terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mencapai hal tersebut yaitu mulai dari identifikasi masalah kesenjangan dalam penyampaian pelayanan, menghasilkan solusi dari masalah kesenjangan yang teridentifikasi dan Mengurangi potensi hambatan pemberian layanan (Cribb & Collins, 2021). Hal ini dapat berarti melalui kegiatan penyuluhan ini diharapkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan dapat aktif turut serta mengontrol penyelenggaraan maka langkah identifikasi kesenjangan dalam pelayanan dapat

lebih optimal.

Penelitian sebelumnya melaporkan banyak bukti bahwa keterlibatan masyarakat memiliki dampak positif pada kesehatan. Partisipasi masyarakat secara luas diyakini bermanfaat bagi pengembangan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan kesehatan. Namun, masih banyak tantangan untuk keterlibatan masyarakat yang sukses dan berkelanjutan. Yang penting, ada sedikit bukti tentang pengaruh partisipasi masyarakat dalam hal hasil di tingkat masyarakat dan individu (Haldane et al, 2019).

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa penyuluhan terkait peran masyarakat dalam kontrol pelayanan kesehatan menunjukkan adanya perubahan positif tingkat pengetahuan masyarakat setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Sasaran masyarakat telah lebih memahami bagaimana merespon terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan turut mengontrol apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas dukungan sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik kepada :

1. Universitas Kusuma Husada Surakarta, sebagai Institusi yang membantu menjalankan pengabdian masyarakat ini.
2. Yayasan Kusuma Husada sebagai pihak yang mendanai pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini
3. Mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit – Universitas Kusuma Husada Surakarta, yang telah ikut membantu dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan.
4. Masyarakat kelurahan Mojosongo, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta yang telah berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini.

REFERENSI

- Cribb, A., & Collins, A. (2021). Strengthening citizenship: A healthcare improvement priority. *Future healthcare journal*, 8(1), e174.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Haldane, V., Chuah, F. L., Srivastava, A., Singh, S. R., Koh, G. C., Seng, C. K., & Legido-Quigley, H. (2019). Community participation in health services development, implementation, and evaluation: A systematic review of empowerment, health, community, and process outcomes. *PloS one*, 14(5), e0216112.
- Indonesia, P.R. (2009). Undang-undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik
- Kemendes, R. I. (2009). Undang–Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Kemenkumham.(2013). Peraturan Presiden tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Maphumulo, W. T., & Bhengu, B. R. (2019). Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review. *Curationis*, 42(1), 1-9.

- Mellyanika, D. (2020). Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Ombudsman RI. Available at <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Menkes RI. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta
- Ostrom, V., & Ostrom, E. (2019). Public goods and public choices. In *Alternatives for delivering public services* (pp. 7-49). Routledge.
- Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sitinah, S., Fernando, J., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO*, 3(1), 96-118.
- Sagala, S. (2018). Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. Alfabet. Bandung
- Saud, N. P. R., & Handayani, L. (2021). Tingkat Kemapanan Implementasi Manajemen Risiko Rekam Medis di Rumah Sakit Kota Gorontalo. *Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt)*, 3(2), 90-96.
- Sharma, M. (2021). *Theoretical foundations of health education and health promotion*. Jones & Bartlett Learning. Massachusetts
- Sitinah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations dalam
- Sun, S., Chen, R., Qin, S., & Liu, L. (2022). Evaluating the Public Participation Processes in Community Regeneration Using the EPST Model A Case Study in Nanjing, China. *Land*, 11(9), 1405.
- World Health Organization. (2018). Handbook for national quality policy and strategy: a practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care.