



Hubungan Perilaku *Caring* dan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau

Luthfi Achmad Fachrezi¹, Rizky Setiadi², Abd Kadir³

Poltekkes Kaltim, Indonesia

¹luthfiachmad65@gmail.com, ²r12ky_ui@yahoo.com, ³abdulkadirmakassar86@gmail.com

ABSTRAK

Info Article:

Submitted:

06-02-2025

Final Revised:

17-05-2025

Accepted:

22-05-2025

Published:

02-06-2025

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan oleh perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara kedua aspek tersebut dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan metode Cross Sectional. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pasien di Unit Gawat Darurat (UGD) yang telah menerima perawatan selama lebih dari satu jam, dengan total 101 orang yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi Square. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,000 < 0,05$), sehingga hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di UGD UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau. Oleh karena itu, disarankan agar perawat terus meningkatkan kemampuan dalam menunjukkan sikap *caring* dan berkomunikasi secara terapeutik, terutama dalam hal memperkenalkan diri kepada pasien sebelum memberikan pelayanan, guna meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Perilaku *Caring*, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction can be influenced by various factors, including caring behavior and therapeutic communication demonstrated by nurses. This study aims to evaluate the relationship between these two aspects and the level of patient satisfaction. This study used a quantitative approach with a descriptive design and cross-sectional method. Primary data was collected through distributing questionnaires. Respondents in this study were patients in the Emergency Department (ED) who had received care for more than one hour, with a total of 101 people selected using accidental sampling technique. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi Square test. The results of the analysis showed that there was a significant relationship between caring behavior and therapeutic communication of

nurses with patient satisfaction (p value = 0.000 < 0.05), so the alternative hypothesis was accepted. Thus, it can be concluded that there is a correlation between caring behavior and therapeutic communication of nurses with patient satisfaction in the ER UPT Puskesmas Batu Putih Berau Regency. Therefore, it is recommended that nurses continue to improve their ability to demonstrate caring behavior and therapeutic communication, especially in terms of introducing themselves to patients before providing services, in order to improve the quality of nursing services and patient satisfaction.

Keywords: *Caring Behavior, Therapeutic Communication, Patient Satisfaction*

Correspondent Author: Luthfi Achmad Fachrezi

Email: luthfiachmad65@gmail.com

Artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan individu tingkat pertama (Permenkes 43, 2019). Salah satu standar akreditasi yang wajib dipenuhi oleh puskesmas adalah aspek kepuasan pasien (Kepdirjen No. HK.02.02/D/487, n.d.).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan kemampuan layanan tersebut dalam memberikan kepuasan kepada setiap pengguna. Berdasarkan data, negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia, dengan indeks mencapai 92,37%, sementara India tercatat sebagai negara dengan tingkat kepuasan pasien terendah, yaitu sebesar 34,4% (Shilvira et al., 2023).

Target capaian kepuasan pasien di Indonesia adalah 95% dan capaian kepuasan pasien ditahun 2022 mencapai 98% (UPK Kemenkes, 2023). Hasil survey kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kesehatan Kab. Berau periode Juli sampai dengan Desember 2023 adalah 80,25%. Hasil survey kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Batu Putih sebesar 80,418% dengan kategori Baik di mana ketersediaan sarana dan prasarana serta perilaku pelaksana mendapatkan penilaian terendah sebesar 79,356% dan 80,303% (SKM Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau, 2023).

Caring dalam pelayanan keperawatan mencerminkan sikap menghargai pasien yang diwujudkan melalui tanggung jawab perawat terhadap tindakan yang diberikan. *Caring* mencakup aspek-aspek seperti sikap kemanusiaan, membangun kepercayaan, empati, keyakinan diri, kemampuan dalam pemecahan masalah, serta dukungan terhadap kebutuhan manusia dan eksistensial pasien (Karo et al., 2021). Di sisi lain, kepuasan kerja tenaga kesehatan turut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain sifat pekerjaan itu sendiri, besaran gaji, peluang untuk promosi, kualitas pengawasan, serta dinamika kelompok dan hubungan dengan rekan kerja (Davids, 2011).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kibret et al., 2022) menunjukkan bahwa dari 300 responden, lebih dari setengah responden (51,67%) menyatakan perawat memiliki perilaku

caring yang tinggi secara keseluruhan. Penelitian lainnya oleh (Oluma & Abadiga, 2020) menginformasikan dari 244 responden sebanyak 80,3% menyatakan bahwa perawat memiliki perilaku *caring* (Arda, 2019; Nofriadi et al., 2021; Nursalam & Febriani, 2023; Putri & Ngasu, 2021).

Selain *caring* kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh cara perawat berkomunikasi dengan pasien. Komunikasi terapeutik adalah bentuk komunikasi yang dirancang secara sistematis dan digunakan dalam praktik keperawatan untuk menjalin interaksi dengan pasien. Tujuan utama dari komunikasi ini adalah membangun kepercayaan pasien guna mendukung proses pemulihan secara optimal (Dasar & Meldi, 2023). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Elzawati, 2023) menunjukkan sebanyak 13 responden (25%) mengatakan komunikasi terapeutik baik, 16 responden (30,8%) mengatakan komunikasi terapeutik cukup.

Kepuasan terhadap pelayanan keperawatan didasarkan pada penilaian pasien sebagai konsumen terhadap kualitas dan kinerja layanan yang dirasakan, dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh dari jasa tersebut. Dengan kata lain, kepuasan muncul dari perbandingan antara hasil atau kinerja layanan dengan harapan pasien (Kusnanto, 2019). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Gessesse et al., 2022) menginformasikan sebanyak 77% responden mengatakan puas terhadap pelayanan di rumah sakit.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi hubungan antara perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien, masih terdapat kekurangan dalam studi yang secara spesifik mengeksplorasi kedua faktor ini dalam konteks Unit Gawat Darurat (UGD). Selain itu, penelitian yang ada cenderung tidak mencakup variabel demografis yang lebih luas, sehingga keterkaitan antara perilaku perawat dan kepuasan pasien dalam populasi yang berbeda masih belum terungkap secara mendalam.

Penelitian ini menawarkan pendekatan baru dengan menggabungkan analisis perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik secara bersamaan, serta mengaitkannya dengan kepuasan pasien di UGD UPT Puskesmas Batu Putih. Dengan fokus pada konteks layanan kesehatan primer, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik dan aplikatif terkait peningkatan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi yang berguna bagi manajemen puskesmas dan perawat dalam meningkatkan perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang keperawatan dan manajemen layanan kesehatan.

Metode Penelitian

Riset ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yang dilaksanakan di Unit Gawat Darurat (UGD) UPT Puskesmas Batu Putih, Kabupaten Berau. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 101 responden. Pengumpulan data dihimpun melalui instrumen berupa lembar kuesioner, sedangkan analisis data secara bivariat dengan menerapkan *uji Chi Square*.

Dalam riset ini, validitas dan reliabilitas kuesioner diuji sebelum digunakan melalui langkah-langkah berikut:

1. **Uji Validitas:**

- **Validitas Isi:** Kuesioner dirancang berdasarkan literatur yang relevan dan panduan dari ahli di bidang keperawatan untuk memastikan bahwa semua aspek yang ingin diukur tercakup.
- **Validitas Konstruksi:** Metode ini melibatkan analisis faktor untuk memastikan bahwa kuesioner mengukur konstruk yang dimaksud. Uji ini dilakukan dengan mengumpulkan data awal dan melakukan analisis faktor eksploratori.

2. **Uji Reliabilitas:**

- **Konsistensi Internal:** Reliabilitas diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha. Kuesioner yang memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 dianggap reliabel.
- **Uji Coba Awal:** Kuesioner diuji coba pada kelompok kecil responden untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam pemahaman pertanyaan.

Untuk mengurangi bias dalam pengumpulan data, langkah-langkah berikut diambil:

1. **Sampling Acak:** Menggunakan teknik accidental sampling untuk memastikan bahwa setiap pasien yang memenuhi kriteria memiliki peluang yang sama untuk diikutsertakan dalam penelitian.
2. **Pelatihan Pengumpul Data:** Pengumpul data diberikan pelatihan untuk memastikan mereka memahami cara mengadministrasikan kuesioner dan menjelaskan tujuan penelitian kepada responden tanpa mempengaruhi jawaban mereka.
3. **Penggunaan Kuesioner Anonim:** Kuesioner dirancang agar anonim untuk mendorong responden menjawab dengan jujur tanpa rasa takut atau tekanan.
4. **Waktu Pengumpulan Data yang Tepat:** Data dikumpulkan pada waktu yang sesuai, setelah pasien menjalani perawatan selama lebih dari satu jam, untuk memastikan bahwa mereka memiliki cukup waktu untuk mengevaluasi pengalaman mereka.
5. **Mengurangi Pengaruh Peneliti:** Peneliti tidak berada di dekat responden saat mereka mengisi kuesioner untuk menghindari pengaruh langsung terhadap jawaban mereka.

Dengan langkah-langkah ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, serta mengurangi bias yang mungkin mempengaruhi hasil.

Hasil dan Pembahasan

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di UGD UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau Tahun 2024

Karakteristik	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	52	51,5
Perempuan	49	48,5
Pendidikan Terakhir		
SD	10	9,9
SMP	30	29,7
SMA	54	53,5

Strata 1	7	6,9
Pekerjaan		
Swasta	52	51,5
Wirausaha	5	5,0
Lainnya	44	43,6
Klasifikasi Pasien		
Perorangan	58	57,4
Perusahaan	43	42,6
Jumlah	101	100

Tabel 1 menginformasikan bahwa mayoritas responden bejenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang (51,5%). Adapun tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA sebesar 54 orang (53,5%) dan hanya sebagian kecil (6,9%) berpendidikan tinggi. Mayoritas pekerjaan responden sebesar 52 orang (51,5%) bekerja sebagai pegawai swasta, dan klasifikasi Pasien sebanyak 58 orang (57,4%) berasal dari perorangan.

b. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Perilaku *Caring*, Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan Pasien di UGD UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau Tahun 2024

Variabel	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Perilaku <i>Caring</i>		
<i>Tidak Caring</i>	11	10,9
<i>Caring</i>	90	89,1
Komunikasi Terapeutik		
Tidak Terapeutik	14	13,9
Terapeutik	87	86,1
Kepuasan Pasien		
Puas	12	11,9
Tidak Puas	89	88,1
Jumlah	101	100

Berdasarkan Tabel. 2 menunjukkan bahwa sebesar 90 orang (89,1%) menyatakan perilaku *caring* perawat positif, dan sebanyak 87 orang (86,1%) menyatakan komunikasi perawat terapeutik. Adapun, Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 89 orang (88,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Perilaku *Caring* dengan Kepuasan Pasien

Perilaku <i>Caring</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<i>Caring Negatif</i>	8	72,7	3	27,3	11	100	0,000	57,3 (10,8 – 302.4)
<i>Caring Positif</i>	4	4,4	86	95,6	90	100		

Berdasarkan Tabel. 3 menunjukkan bahwa 86 responden (95,6%) menyatakan puas terhadap pelayanan dengan *caring* positif. Hasil uji *Chi Square* diperoleh angka $p = 0,000$ lebih rendah dari 0,05 maka H_a diterima dan OR (95% CI) =57,3 (10,8 – 302,4), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* negatif meningkatkan risiko sebesar 57,3 kali lebih besar untuk membuat pasien merasa tidak puas dibandingkan dengan perilaku *caring* positif.

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan				Jumlah		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Tidak Terapeutik	10	71,4	4	28,6	14	100	0,000	106,2 (17,2 – 655,4)
Terapeutik	2	2,3	85	97,7	87	100		

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sebagian besar responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan menerima komunikasi yang tidak bersifat terapeutik, yakni sebanyak 10 orang (71,4%). Sebaliknya, sebanyak 85 responden (97,7%) menyatakan puas ketika perawat menerapkan komunikasi yang bersifat terapeutik.

Hasil uji *Chi Square* diperoleh angka yaitu $p = 0,000$ lebih rendah dari 0,05 maka H_a diterima dan OR (95% CI) = 106.2 (17,2 – 655,4) artinya adalah komunikasi tidak terapeutik meningkatkan risiko 106,2 kali lebih besar untuk membuat pasien merasa tidak puas dibanding dengan komunikasi terapeutik.

Pembahasan

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah perilaku *caring* dan komunikasi terapeutik perawat. Pada variabel perilaku *caring* hasil penelitian menunjukkan bahwa 86 responden (95,6%) menyatakan puas dengan *caring* positif, dan responden yang menyatakan tidak puas, dengan perilaku *caring* yang negatif yaitu 8 responden (72,7%). Temuan ini sejalan dengan temuan (Kibret et al., 2022) dan (Pratiwi, 2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Terdapat lima dimensi utama yang dapat digunakan sebagai indikator dalam menilai kepuasan secara komprehensif terhadap pelayanan, yang dikenal dengan konsep RATER yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliable*. Perilaku *caring* termasuk di dalam indikator *empathy* yaitu terkait kemampuan perawat dalam membangun hubungan yang baik, menunjukkan perhatian, serta memahami kebutuhan pasien secara menyeluruh (Arikunto, 2016). Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa perilaku *caring* perawat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga, tingginya perilaku *caring* perawat, akan mendorong kepuasan pasien.

Pada variabel komunikasi terapeutik temuan menginformasikan bahwa hampir seluruh responden yang menyatakan tidak puas dengan komunikasi yang tidak terapeutik yaitu sebanyak 10 responden (71,4%) dan sebanyak 85 responden (97,7%) mengatakan puas dengan komunikasi terapeutik.

Temuan ini mendukung temuan sebelumnya oleh (Gessesse et al., 2022) dan

(Saprianingsih, 2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan perawat, aspek kompetensi teknis perawat, dan aspek biaya (Permatasari & Putra, 2021). Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan kuat antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi yang dijalin oleh perawat dengan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara perilaku caring dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau. Saran untuk puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan di bidang kebersihan dan kondisi lingkungan adalah dengan membagi waktu kerja tenaga kebersihan menjadi dua shift pagi dan sore, serta membatasi jumlah pengunjung dan jam besuk pasien. Sementara itu, saran bagi perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan adalah untuk senantiasa menerapkan perilaku caring dan komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas perawat masih belum memperkenalkan diri kepada pasien sebelum memberikan pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan masukan untuk penelitian lebih lanjut mengenai hubungan perilaku caring perawat dan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di UGD UPT Puskesmas Batu Putih Kabupaten Berau.

Daftar Pustaka

- Arda, D. (2019). Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 8(2), 74–78.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dasar, F. D., & Tantu Meldi. (2023). *Skripsi Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Stella Maris Makassar*.
- Davids, F. R. (2011). *Chapter I The Nature Of Strategic Manajement*.
- Elzawati, N. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Tumah Sakit Permata Medika Semarang*.
- Gessesse, A. G., Haile, J. M., & Woldearegay, A. G. (2022). The Nexus Between Physician-Patient Communication and Health Outcomes: Level of Patient Communication Satisfaction and Its Impact on Adherence in Ethiopian Comprehensive Specialized Hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 16, 2509–2519. <https://doi.org/10.2147/PPA.S381937>
- Karo, M. B., Ginting, A., & Harefa, I. (2021). Perilaku Caring Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Permas*, 11(4). <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM>
- Kepdirjen No. HK.02.02/D/487. (n.d.). *Instrumen Akreditasi Puskesmas*.
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, Volume 12, 47–56. <https://doi.org/10.2147/nrr.s345901>
- Kusnanto. (2019). Perilaku Caring Perawat Profesional. In *Ebook* (Vol. 1).
- Nofriadi, N., Demur, D. R. D. N., & Albuni, A. (2021). Komunikasi terapeutik terhadap perilaku caring perawat. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 4(2), 50–55.

- Nursalam, A., & Febriani, N. (2023). *Pengetahuan Komunikasi Terapeutik dalam Meningkatkan Perilaku Caring Perawat*. Pradina Pustaka.
- Oluma, A., & Abadiga, M. (2020). Caring behavior and associated factors among nurses working in Jimma University specialized hospital, Oromia, Southwest Ethiopia, 2019. *BMC Nursing*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-0407-2>
- Permatasari, P., & Manda Putra, R. (2021). Pengaruh sanitasi terhadap tingkat kepuasan pasien dirumah sakit daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Kesehatan*, 1(1), 22–32. <http://sehati.pelantarpress.co.id/22>
- Permenkes 43. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. www.peraturan.go.id
- Pratiwi, F. W. (2022). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Sari Medika Ambarawa*.
- Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Nusantara Hasana Journal*, 1(3), 123–129.
- Saprianingsih, A. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap VIP RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Kesehatan*, 1(3). <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>
- SKM Puskesmas Batu Putih. (2023). *Survei Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Batu Putih Semester 2*.
- UPK Kemenkes. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan*.