

## EVALUASI PERANAN FAKTOR SPIRITUALITAS PERAWAT DI DALAM MENDUKUNG ASPEK SPIRITUAL PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IMELDA MEDAN

Roby Gultom<sup>1</sup>, Hartika Samgrycy Siagian<sup>2</sup>, Dedek Hermawan Sitorus<sup>3</sup>  
Universitas Imelda Medan

### Article Info

#### Keywords:

Microcrystalline  
Cellulose  
Reeds  
Chitosan Film

### ABSTRACT

A nurse needs to be aware that every human being is a multicultural, multi-social and multi-spiritual person who is very sensitive to the disturbances that occur in him, for example there will be disruption of health and changes in meeting their needs. Nurses need to try to provide spiritual fulfillment of patients in the hospital as one of the main needs for patients, by providing fulfillment of the spiritual needs of these patients, where consciously the spiritual and religious beliefs of nurses and patients are not the same. This study aims to determine the evaluation of the role of nurses' spirituality in supporting the spiritual aspects of inpatients at the Imelda Hospital in Medan. This study uses a descriptive correlation approach with a cross sectional study design. The study was conducted in June 2019. The population selected in this study were all inpatients at Imelda Indonesian Workers Hospital as many as 350 people. The sampling technique used is quota sampling so the number of samples in this study were 35 people. The results of evaluating the role of nurses' spirituality factors in supporting the spiritual aspects of inpatients showed that 25 (71.4%) patients had met their spiritual needs by nurses who applied their spiritual aspects well. Statistical test with chi square obtained p value <0.05 meaning that there is a relationship between aspects of spiritual application with the fulfillment of spiritual needs. Based on the results of this study, the researchers hope to be used as a reference for the Imelda Hospital to be able to improve health services specifically to apply nursing care to meet the spiritual needs of every inpatient at the hospital.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### Corresponding Author:

Roby Pahala Januario Gultom,  
Program Studi S1 Farmasi,  
Universitas Imelda Medan,  
Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayon Darat I Kecamatan Medan Timur, Medan - Sumatera Utara.  
Email: roby.gultom@gmail.com

## 1. INTRODUCTION

Seorang perawat perlu menyadari bahwa setiap manusia merupakan insan multi kultural, multi sosial dan multi spiritual dimana sangat peka terhadap adanya gangguan yang terjadi pada dirinya, misalnya terjadi gangguan akan kesehatan serta perubahan di dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Dalam memenuhi setiap kebutuhan yang holistik dan unik perlu dilakukan pendekatan yang komprehensif serta bersifat individual bagi klien. Seorang perawat yang profesional berkesempatan untuk menunjukkan suatu pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dalam membantu pasien untuk memenuhi kebutuhan dasar yang bersifat holistik (Hamid, 2013).

Seorang perawat perlu melihat sisi pasien tersebut sebagai insan multi kultural, multi sosial, dan multi spiritual yang perlu direpson secara holistik terhadap adanya perubahan pada kesehatannya. Seorang perawat dapat memberikan bentuk asuhan yang tidak melupakan aspek spiritual sebagai bentuk bagian yang penting dalam interaksi perawat dengan pasien. Perawat harus mampu memberikan pemenuhan kebutuhan spiritual pasien selain dari pada kebutuhan lainnya pasien, dengan cara melengkapi kebutuhan spiritual pasien, walaupun secara disadari spiritual antara perawat dan pasien berbeda (Hamid, 2013).

Spiritualitas merupakan bentuk kepercayaan dalam membangun hubungannya kepada Tuhan. Berbeda dengan kebutuhan spiritual merupakan kebutuhan dalam mempertahankan keyakinan serta memenuhi kewajibannya sesuai dengan agamanya, serta kebutuhan tersebut digunakan untuk mendapatkan pengampunan. Kebutuhan spiritual adalah kebutuhan yang mendasar yang sangat diperlukan oleh manusia. Jika seseorang menderita sakit, maka secara tidak langsung hubungannya dengan Tuhan juga semakin dekat, dimana perlu diketahui jika seorang dalam kondisi sakit maka akan menjadi lemah di dalam situasi apapun dantidak ada yang dapat mendukungnya dari proses penyembuhannya, terkecuali oleh Tuhan. Sebagai petugas kesehatan dalam hal ini sebagai seorang perawat harus mempunyai peran penting untuk melakukan pemenuhan kebutuhan spiritual terhadap pasien (Asmadi, 2010).

Seorang perawat harus bisa melakukan pemenuhan yang ekstra kepada pasien yang akan melakukan operasi, kepada pasien kritis atau pun yang menjelang ajal. Maka dari itu perlu keterkaitan antara spiritual dengan upaya pelayanan kesehatan, karena perlu diketahui bahwa kebutuhan dasar manusia yang diterapkan oleh seorang perawat bukan kepada faktor biologis saja, namun perlu melihat faktor spiritualnya juga. Sehingga dapat meningkatkan semangat pasien untuk membantu proses penyembuhan pasien (Asmadi, 2010).

Apabila adanya penyakit, atau adanya rasa nyeri (piretik) mengenai seseorang, maka secara tidak langsung semangat spiritual dapat mendorong dirinya kearah proses penyembuhan atau dalam peningkatan kebutuhan dan perhatian spiritual pasien. Selama berjalannya proses penyakit. Sebagai contoh, seorang pasien tidak mampu dalam merawat dirinya dan sangat tergantung pada bantuan orang lain untuk melakukan perawatan bahkan dukungan yang penuh. Semangat spiritual yang menurun dapat meningkat sejalan dengan pribadinya untuk mencari tahu tentang apa yang sedang dialami dirinya, yang bisa sajamembuat pribadinya merasa sendiri dan menjadi terisolasi dari siapapun (Asmadi, 2010).

Menurut penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Tindakan *Chemoteraphy* Terhadap Peningkatan Harapan Hidup Pasien Cancer Mammae Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan dengan hasil Dimana tindakan *mastectomy* tidak menyebabkan adanya perubahan kualitas hidup pada penderita ca mammae yang dinilai dari segi kondisi psikologik, kehidupan sosial, dan tanggapan keluarga (Noradina, 2020).

Setiap orang bisa saja mempertimbangkan akan nilai spiritual mereka masing-masing, dengan memberikan pertanyaan bagaimana proses kehidupan secara seluruh serta makna hidupnya. Secara pasti, kesanggupan seorang perawat untuk memberikan gambaran terkait bentuk spiritual pasien yang pastinya sudah dibatasi oleh faktor lingkungannya, dimana seseorang tersebut perlu menunjukkan sikap. Spiritualnya. Keadaan ini, apabila perawat memiliki pendekatan yang terbatas dengan pasien dan gagal untuk membangun hubungan. Permasalahannya adalah tidak terletak pada ragam suport spiritual yang bagaimana untuk diberikan namun secara penuh seorang perawat menyadari untuk menerapkan pendekatan spiritualnya kedalam asuhan keperawatan. Seorang

perawat sebaiknya untuk tidak memberikan atau mengatakan “tidak cukup waktu” hanya untuk mengurangi bentuk pengenalan nilai spiritual yang dianut demi kesehatan pasiennya (Craven & Hirnle, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh (Istiqharoh, 2013) di Rumah Sakit Prof. Dr Margono Soekarjo Purwokerto menyatakan adanya korelasi terkait pelaksanaan aspek spiritualitas sejumlah perawat dalam pemenuhan seluruh kebutuhan spiritual pasien yang di rawat inap. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alaidin, 2014) sebanyak 90 orang perawat RSJD Dr. Amino Gundhouthomo kota Semarang menunjukkan hubungan yang bermakna antarspiritual perawat terhadap terpenuhinya kebutuhan spiritual pasien. Penelitian (Sidabutar, 2015) di RS Malahayati Medan ada menunjukkan korelasi aspek spiritualitas oleh perawat terhadap pemenuhan kebutuhan spiritual pasien.

Hasil penelusuran awal kepada pasien yang telah dirawat di ruang perawatan pasca operasi di Rumah Sakit Imelda ditemukan bahwa beberapa perawat belum secara maksimal di dalam memenuhi kebutuhan spiritual pasien tidak sepenuhnya diterima. Mengacu pada penemuan tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk memilih penelitian yang berjudul evaluasi peranan faktor spiritualitas perawat di dalam mendukung aspek spiritual pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Medan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memberikan rumusan masalah yaitu: “Adakah peranan faktor spiritualitas perawat di dalam mendukung aspek spiritual pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Medan?”

## 2. RESEARCH METHOD

Desain penelitian menggunakan desain deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan secara *cross sectional* tujuan untuk mengetahui adanya keterkaitan antara aspek spiritualitas perawat terhadap pemenuhan kebutuhan spiritual pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Medan. Populasi penelitian yang digunakan adalah semua pasien yang telah dirawat di Rumah Sakit Imelda pada bulan Februari 2019 sebanyak 350 orang. Menurut (Arikunto, 2010), jika populasi suatu penelitian terdata lebih dari 100 maka sampel yang diambil sekitar 10-15% atau 20-25%.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil 10% dari populasi, sehingga jumlah sampel adalah 35 orang. Teknik sampling yang digubakan adalah quota sampling. *Quota Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan jumlah yang telah ditentukan. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Imelda Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2019.

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dalam bentuk pertanyaan dengan memakai skala Guttman dengan bentuk skor yaitu 1 untuk Ya dan 0 untuk tidak. Variabel aspek spiritualitas perawat memiliki 10 pertanyaan dan dinilai baik dan kurang. Kategori baik jika responden menjawab maka diberi skor  $> 5$  dan apabila kurang menjawab maka diberi skor  $\leq 5$ . Untuk variabel pemenuhan kebutuhan spiritual pasien terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dinilai berdasarkan terpenuhi dan tidak terpenuhinya pemenuhan spiritual pasien. Dikategorikan terpenuhi apabila responden menjawab pertanyaan dengan skor  $> 5$  dan dikategorikan tidak terpenuhi apabila responden menjawab pertanyaan dengan skor  $\leq 5$ .

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa alat ukur kuisisioner yang dibuat khusus oleh peneliti sendiri dengan berpedoman pada kepustakaan yang ada. Apabila data sudah dikumpul dari hasil kuisisioner maka selanjutnya melakukan pengolahan data. Data yang sudah akan dikumpulkan selanjutnya diedit dan dimasukkan data kedalam komputer. Hal ini bertujuan untuk menilai kebenaran data, lalu dilakukan pengkodean data dan diinput kedalam tabel dan diolah menggunakan program SPSS for Windows versi 18,0. Data dianalisa melalui presentase dan perhitungan dengan cara analisis univariat dan analisis bivariat.

### 3. RESULTS AND ANALYSIS

#### 3.1 Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan, Jenis Kelamin

No	Umur (Tahun)	Frekuensi (jumlah)	Persentasi (%)
1	16-26	6	17,1
2	27-37	15	42,9
3	38-48	9	25,7
4	49-59	2	5,7
5	60-70	3	8,6
Total		35	100
No	Pendidikan	Frekuensi (jumlah)	Persentasi (%)
1	SD	2	5,7
2	SMP	6	17,1
3	SMA	21	60
4	Sarjana	6	17,1
Total		35	100
No	Jenis Kelamin	Frekuensi (jumlah)	Persentasi (%)
1	Laki-laki	10	28,6
2	Perempuan	25	71,4
Total		35	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas responden berumur 27–37 tahun yaitu sebanyak 15 orang (42,9%), berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 20 orang (60%), dari hasil persentase jenis kelamin menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan yaitu berjumlah 25 orang (71,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Penerapan Spiritualitas

No	Penerapan spiritualitas	Frekuensi (Jumlah)	Persentasi (%)
1	Baik	28	80,0
2	Kurang baik	7	20,0
Total		35	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas aspek penerapan spiritualitas baik yaitu sebanyak 28 orang (80%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kebutuhan Spiritualitas

No	Kebutuhan spiritualitas	Frekuensi (Jumlah)	Persentasi (%)
1	Terpenuhi	25	71,4
2	Tidak terpenuhi	10	28,6
Total		35	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas kebutuhan spiritualitas pasien terpenuhi yaitu 25 orang (71,4%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Aspek Penerapan Spiritualitas Dengan Kebutuhan Spiritualitas

Aspek spiritualitas	Kebutuhan spiritualitas		Jumlah N	P Hitung
	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi		
Baik	25	3	28	0,000
Kurang baik	0	7	7	
Total	25	10	35	

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari 28 responden yang aspek penerapan spiritualitasnya baik, 25 orang kebutuhan spiritualitasnya terpenuhi dan 3 orang kebutuhan

spiritualitasnya tidak terpenuhi sedangkan dari 7 orang responden yang aspek pemenuhan spiritualitasnya kurang baik seluruhnya kebutuhan spiritualitasnya tidak terpenuhi. Uji Chi-Square diperoleh nilai  $p$  hitung = 0,000 maka  $P$  hitung <  $P$  value (0,05) maka dikatakan ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, artinya kedua variabel secara statistik mempunyai hubungan yang signifikan.

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian evaluasi antara penerapan aspek spiritualitas perawat terhadap adanya pemenuhan kebutuhan spiritual pasien terdapat 25 orang (71,4%) yang sudah terpenuhi penerapan aspek spiritualitas oleh perawat dengan baik. Hal ini sesuai berdasarkan penelitian (Taylor dkk, 1997) yaitu hasil nilai dari suatu spiritual agama yang dimiliki seseorang belum bisa secara penuh dievaluasi. Namun, dari pengaruh keyakinan itu bisa diamati oleh seorang perawat dengan melihat seorang individu yang lebih cenderung menahan distress fisik yang sangat berlebihan oleh karena individu tersebut memiliki suatu keyakinan yang sangat kuat. Masing-masing pasien pasti sudah mengikuti seluruh upaya proses penyembuhan yang bentukan daya yang luar biasa, karena dirinya memiliki keyakinan bahwa semua usahanya tersebut akan membuahkan hasil.

Hal ini sesuai dengan teori yang telah dikemukakan diatas, bahwasanya peneliti menduga hal tersebut bisa terjadi dikarenakan perawat memiliki suatu peran utama di dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan spiritual pasien yaitu dalam bentuk asuhan keperawatan yang bersifat komprehensif dengan cara membantu klien untuk melakukan pemenuhan kebutuhan dasar holistiknya, namun ditemukan sebanyak 3 (8,5%) orang saja yang tidak terpenuhi kebutuhan spiritualnya oleh perawat dengan baik.

(Johnson dan Mortin, 1989) menjelaskan, dalam tulisannya *Expressive/mother substitute role* yang berarti suatu bentuk kegiatan yang bersifat langsung untuk menghadirkan suatu lingkungan dimana pasien tersebut bisa merasa aman, merasa diterima, merasa dilindungi, merasa dirawat serta didukung penuh oleh perawat. Semua peranan ini bertujuan agar menghilangkan suatu kegagalan tertentu di dalam kelompok pelayanan, yang mana sejalan dengan teori yang sudah diutarakan diatas, sehingga peneliti beranggapan bahwa dengan melakukan terapan spiritualitas yang baik dari seorang perawat, maka secara langsung dia telah memberikan pengaruh positif di dalam pemenuhan kebutuhan spiritual pasien sampai dengan terpenuhi.

Terdapat persentase sebanyak 0 (0%) pasien dimana berkurang kebutuhan spiritual pasien terpenuhi dengan penerapan aspek spiritualitas perawat. Sesuai dengan teori yang oleh (Taylor dkk, 1997), dimana di saat seorang perawat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, perawat sebaiknya dapat peka pada kebutuhan spiritual pasien, namun dapat ditemukan dalam berbagai alasan bahwa ada kemungkinan seorang perawat lebih memilih untuk menghindar di dalam memberikan asuhan spiritual kepada pasien. Yang menjadi alasan itu adalah karena perawat itu sendiri kurang memiliki rasa nyaman dengan kehidupan spiritualnya, kurang menganggap kebutuhan spiritual itu sesuatu yang penting, belum bisa mendapatkan antara pendidikan tentang aspek spiritual dalam keperawatan, atau seorang perawat beranggapan bahwa di dalam pemenuhan kebutuhan spiritual pasien itu bukanlah menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawabnya namun lebih condong kepada tugas dan tanggung jawab seorang pemuka agama.

Sesuai dengan teori yang diatas, maka peneliti menjelaskan bahwa ditemukannya rendahnya penerapan aspek spiritual seorang perawat terhadap pasien terkait erat terhadap pemenuhan kebutuhan spiritual pasien walaupun masih ditemukan penerapan aspek spiritual perawat yang masih sangat kurang, akan tetapi dibalik kebutuhan spiritual pasien yang sudah terpenuhi itu dikarenakan dari dukungan-dukungan yang lain baik itu dari pasien sendiri maupun datangnya dari keluarga pasien.

Sedangkan terdapat 7 (20%) pasien yang pemenuhan kebutuhan spiritual pasien belum bisa terpenuhi dengan maksimal akibat penerapan aspek spiritualitas perawatnya yang masih kurang. Menurut penelitian (Taylor, Lilis & Le Mone, 2009) menjelaskan ada faktor penting yang dapat mempengaruhi spiritualitas seseorang salah satunya adalah pemberian asuhan keperawatan yang kurang tepat. Sesuai dengan yang dituliskan oleh (Hidayat, 2010) terkait permasalahan yang sering muncul yang ditemukan pada saat pemenuhan kebutuhan spiritual yaitu adanya distress spiritual. Distress spiritual adalah suatu keadaan disaat individu atau sekelompok orang mengalami atau beresiko mengalami gangguan terkait akan kepercayaan maupun sistem nilai yang dapat

mengadakan *power*, *hope* dan *meaning of life*, yang diadakan dengan pasien dengan cara mengadakan bantuan spiritual, pasien memberikan ungkapan akan keraguannya di dalam kepercayaan, apabila ada keraguan yang berlebihan maka dirinya dapat mengartikan hidup, dengan cara membuka perhatian secara lebih kepada kematian dan sesudah kehidupan, adanya keputusan serta menolak suatu kegiatan-kegiatan ritual serta terdapat tanda-tanda meliputi adanya tangisan, tarik diri, rasa cemas dan amarah berlebihan, hal ini kemudian ditunjang dari adanya gejala tanda-tanda fisik contoh menurunnya nafsu makan bahkan sampai terganggu, adanya kesulitan untuk tidur atau istirahat diukti dengan adanya tekanan darah yang naik (hipertensi).

Sesuai teori yang sudah dijelaskan maka peneliti berpendapat apabila kurangnya pemberian aspek spiritual perawat kepada kebutuhan spiritual pasien maka secara tidak langsung kurang terpenuhi, hal ini dapat dijelaskan dari penelitian terdapat sejumlah pasien yang kebutuhan spiritualnya belum terpenuhi akibat dari kurangnya aspek spiritualitas seorang perawat kepada pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Imelda Medan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $\rho = 0.000 < \alpha = 0.05$ , oleh karena  $\rho < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan peranan faktor spiritualitas perawat di dalam mendukung aspek spiritual pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Medan. Berdasarkan penelitian telah disimpulkan bahwa terdapat sebagian besar kebutuhan spiritual pasien sudah terpenuhi apabila dibandingkan dengan kebutuhan spiritual pasien yang tidak terpenuhi.

#### 4. CONCLUSION

Adapun Kesimpulan yang didapat dari penelitian Evaluasi Peranan Faktor Spiritualitas Perawat Di Dalam Mendukung Aspek Spiritual Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Imelda Medan adalah:

1. Mayoritas aspek penerapan spiritualitas baik yaitu sebanyak 28 orang (80%).
2. Mayoritas kebutuhan spiritualitas pasien terpenuhi yaitu 25 orang (71,4%).
3. Terdapat hubungan antara aspek spiritualitas perawat dalam pemenuhan kebutuhan spiritualitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan.

#### REFERENCES

- Ali, H. Z. (2014). *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Asmadi. (2009). *Teknik Prosedural Keperawatan Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Burkhardt, M. E. (2011). Potential power and power use: An investigation of structure and behavior. *Academy of Management Journal*. 36: 441-470.
- Craven, & Hirnle. (2012). *Fundamentals of Nursing*. Philadelphia: Lippincott.
- Doheny. (2012). *Peran Perawat Sebagai Pemberi Asuhan Keperawatan*. Akses online 19 maret 2019. URL: <http://www.kajianpustaka.com/2012/10/peran-perawat-asuhan-keperawatan.html#.U184iKI8PhY>.
- Ellis, Gates, Kenworthy. (2015). *Penjamin Kualitas Dan Konsep Keperawatan: Metode dan Studi Kasus*. Jakarta: EGC.
- Hamid, A. Y. (2013). *Buku Ajar Aspek Spiritualitas Dalam Keperawatan*. Jakarta: Widya Medika.
- Hidayat, Komaruddin. (2016). *Psikologi Kematian: Mengubah Kematian Menjadi Optimisme*. Yogyakarta: Arcan.
- Istiqharoh, A. (2013). *Skripsi Hubungan Penerapan Aspek Spiritualitas Perawat Dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pada Pasien Rawat Inap Irna I RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto*. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah.
- Kusnanto. (2014). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Noradina. (2020). PENGARUH TINDAKAN CHEMOTHERAPY TERHADAP CANCER MAMAE DI RSUD IMELDA. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 6 (1), 16–22.
- Shulman, G. I. (2014). Cellular Mechanism of Insulin Resistance. *The Journal of Clinical Investigation*. 106 2: 171–176.
- Sidabutar, R. R. (2016). Hubungan Penerapan Aspek Spiritualitas Oleh Perawat Dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pada Pasien Rawat Inap Di RS. Islam Malahayati Medan. *Jurnal Keperawatan Flora*. Vol IX No 1.

- Tarwoto, dan Wartonah. (2013). *Kebutuhan Dasar Manusia Dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Wijono, D. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Air Langga University-Press.

