

## **HUBUNGAN PELAYANAN EDUKASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI**

**Dina Maisaroh<sup>1</sup>, Nur Miladiyah Rahmah<sup>2</sup>, Indah Puspitasari<sup>3</sup>, Fauziah H. Wada<sup>4\*</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bani Saleh, Bekasi, Jawa Barat, Indonesia

<sup>2,3,4\*</sup> Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bani Saleh, Bekasi, Jawa Barat, Indonesia

Email: [dinamaisy3@gmail.com](mailto:dinamaisy3@gmail.com), [nurmiladiyah@yahoo.co.id](mailto:nurmiladiyah@yahoo.co.id), [indahpuspitasari.ners@gmail.com](mailto:indahpuspitasari.ners@gmail.com), [fauziahwada10.bansal@gmail.com](mailto:fauziahwada10.bansal@gmail.com) \*

\*Correspondensi Author

Fauziah H. Wada

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bani Saleh, Jalan R.A Kartini no.66 Kel. Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi

Email : [fauziahwada10.bansal@gmail.com](mailto:fauziahwada10.bansal@gmail.com)

### **Abstrak**

**Latar Belakang:** Hipertensi yang tidak terkontrol dapat menimbulkan komplikasi seperti 45% kematian karena penyakit jantung dan 51% kematian karena penyakit stroke. Pada penderita hipertensi perlu dilakukan pengendalian tekanan darah dan edukasi dari tenaga kesehatan untuk meminimalisir terjadinya komplikasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan edukasi dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr.Chasbullah Abdul Madjid Kota Bekasi. **Metode:** Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan 103 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner data demografi dan kuesioner kepuasan pelayanan edukasi yang dikembangkan oleh peneliti dengan hasil uji validitas 0,444 dan *reliable* dengan nilai cronbach's alpha 0,868,3. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan edukasi dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi dengan nilai p value  $0,000 < 0,05$ . **Kesimpulan:** Ada hubungan antara pelayanan edukasi dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi. **Saran:** Rumah Sakit dr.Chasbullah Abdul Madjid perlu meningkatkan pelayanan edukasi di poliklinik penyakit dalam dan melakukan penilaian tingkat kepuasan pasien yang dilakukan secara berkala seiring dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Edukasi, Kepuasan Pasien*

### **Abstract**

**Introduction:** *Uncontrolled hypertension can cause complications such as 45% of deaths due to heart disease and 51% of deaths due to stroke. In patients with hypertension, blood pressure control and education from health professionals need to be done to minimize complications.* **Objective:** *This study aims to determine the relationship of educational services with the level of satisfaction of hypertensive patients in the polyclinic of internal medicine Dr.Chasbullah Abdul Madjid, Bekasi City.* **Method:** *The design of this study used a descriptive analytic design with cross sectional approach. The sample used was 103 respondents. The sample technique used is purposive sampling Data collection using instruments in the form of demographic data questionnaires and educational service questionnaires developed by researchers with validity test results of 0.444 and reliable with Cronbach's alpha value of 0.868.3. Data analysis using chi-square test.* **Results:** *Based on the results of the study there is a significant relationship between educational services with the level of satisfaction of hypertensive patients with a p value of  $0,000 < 0.05$ .* **Conclusion:** *There is a relationship between educational services with hypertension patient satisfaction. Dr.Chasbullah Abdul Madjid Hospital needs to improve education services in internal medicine polyclinics and conduct regular patient satisfaction assessments along with efforts to improve service quality.*

**Keywords:** *Service Education, Patient Satisfaction. Nursing*

## **Pendahuluan**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat UUD No 44, (2009). Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Menurut Parasuraman, (1998) dalam (Mumu, Kandou, & Doda, 2015) terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu : Wujud Fisik / bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu dalam pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Maka dari itu kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien.

Menurut Kotler, (1997) dalam (Khasanah & Pertiwi, 2010) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dengan demikian kepuasan pasien tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien.

Hasil penelitian (Zendrato, Hariyati, & Afifah, 2019), menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh perawat belum optimal. Implementasi keperawatan didasarkan pada fakta bahwa 65,1% dari perawat tidak memberikan pendidikan aktif (edukasi) dan demonstrasi untuk pasien. Maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan diperlukan pemberian edukasi yang cukup efektif kepada pasien hipertensi.

Dalam sistem kesehatan Indonesia terjadi perubahan epidemiologi dimana terdapat penurunan penyakit menular dan peningkatan penyakit tidak menular salah satunya yaitu hipertensi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Prevalensi hipertensi di Indonesia berdasarkan hasil pengukuran pada penduduk usia  $\geq 18$  tahun sebesar 34,1%, berdasarkan diagnosis dokter sebesar 8,4% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Adapun pelayanan pasien di RSUD.dr.Chasbullah Abdul Madjid, berdasarkan hasil studi pendahuluan 5 pasien hipertensi di dapatkan bahwa pelayanan yang diberikan baik tetapi pasien merasa kurang puas karena perawat tidak memberikan edukasi kepada pasien tentang penyakitnya dan ada satu pasien mengatakan bahwa pelayanannya bagus tetapi tidak diberikan edukasi tentang penyakitnya dan pasien sudah merasa puas. Data pasien hipertensi yang didapatkan dibulan Oktober – Desember 2019 sebanyak 540 pasien yang mengalami hipertensi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, Sofiatin, & Roesli, 2017) menunjukkan bahwa dari 90% pasien menyatakan tidak diberi edukasi tentang penyakitnya.

Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke layanan kesehatan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007) . Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Pelayanan Edukasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi

## **Metode**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD.dr.Chasbullah Abdul Madjid Kota Bekasi. Populasi pada penelitian ini adalah pasien hipertensi yang berobat di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr. Chasbullah Abdul Madjid, dengan teknik *purposive sampling*. Cara pengumpulan data dilakukan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr. Chasbullah Abdul Madjid.

Data yang didapatkan dengan pengisian kuesioner meliputi pertanyaan – pertanyaan tentang pelayanan edukasi dan kepuasan pasien. Analisis hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square. Analisa data menggunakan derajat kemaknaan signifikansi 0,05,

dimana bila  $p < 0,05$  artinya secara statistik bermakna dan apabila  $p \geq 0,05$  artinya secara statistik tidak bermakna.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Univariat

Analisis univariat pada penelitian ini meliputi karakteristik responden, pelayanan edukasi dan kepuasan pasien.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi karakteristik responden Di RS.dr.Chasbullah Abdul Madjid**

Jenis kelamin	Sampel (n)	Persen (%)
Laki-laki	48	46,6
Perempuan	55	53,4
Total	103	100,0
Usia	Sampel (n)	Persen (%)
26-35 tahun	6	5,8
36-45 tahun	21	20,4
46-55 tahun	33	32,0
56-65 tahun	40	38,8
> 65 tahun	3	2,9
Total	103	100,0
Pendidikan	Sampel (n)	Persen (%)
Pend.Rendah	46	44,7
Pend.Sedang	40	38,8
Pend.Tinggi	17	16,5
Total	103	100,0
Pekerjaan	Sampel (n)	Persen (%)
PNS	8	7,8
Wiraswasta	34	33,0
IRT	43	41,7
Lainnya	18	17,5
Total	103	100,0

Pada tabel 1 diatas diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak (53,4%). Usia yang paling banyak berada pada rentang 56-65 tahun (38,8%). Responden pada penelitian ini paling banyak berpendidikan rendah (44,7%) dan pekerjaan paling banyak pada penelitian ini ibu rumah tangga (41,7%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pelayanan Edukasi Di RS.dr.Chasbullah Abdul Madjid Kota Bekasi.**

Edukasi	Sampel (n)	Persen (%)
Baik	58	56,3
Kurang baik	45	43,7
Total	103	100,0

Dari tabel 2 diatas didapatkan bahwa dari 103 responden hampir setengah (43,7%) yang menyatakan pelayanan edukasi kurang baik di Poliklinik Penyakit Dalam RS.dr.CAM.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di RS.dr.Chasbullah Abdul Madjid Kota Bekasi.

Kepuasan	Sampel (n)	Persen (%)
Puas	56	54,4
Kurang puas	47	45,6
Total	103	100,0

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 103 responden sebagian besar (45,6%) yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RS.dr.CAM.

### Analisa Bivariat

Tabel 4 Hubungan Pelayanan Edukasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di RS.dr.Chasbullah Abdul Madjid Kota Bekasi.

Edukasi	Kepuasan pasien						<i>P value</i>
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	43	41,7	15	14,6	58	56,3	0,000
Kurang Baik	13	12,6	32	31,1	45	43,7	
Total	56	54,4	47	45,6	103	100,0	

Dilihat dari tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 103 responden, proporsi yang puas lebih besar ditemukan pada responden yang menyatakan pelayanan edukasi baik (41,7%) dibandingkan pelayanan edukasi kurang baik (12,6%). Berdasarkan uji statistik didapatkan *p value* = 0,000 sehingga bila dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$  maka *p value* <  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara pelayanan edukasi dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr.Chasbullah Abdul Madjid Kota Bekasi.

### Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 103 orang responden di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr.CAM didapatkan yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak (53,4%). Menurut penelitian (Syahrini, 2012) menyatakan hipertensi pada perempuan seringkali dipicu oleh perilaku tidak sehat seperti kelebihan berat badan, depresi, rendahnya status pekerjaan dan penggunaan kontrasepsi hormonal. Usia yang paling banyak berada pada rentang 56-65 tahun (38,8%). Menurut penelitian Budi, Sulchan, & Wardani, n.d.(2008) yang menyatakan pasien yang berusia diatas 60 tahun, 50-60% mempunyai tekanan darah lebih besar atau sama dengan 140 / 90 mmHg. Hal ini disebabkan karena tekanan arterial yang meningkat sesuai dengan bertambahnya usia, terjadinya regurgitasi aorta, serta adanya proses degeneratif, yang lebih sering pada usia tua. Responden pada penelitian ini paling banyak berpendidikan rendah (44,7%). Notoatmodjo (2018) menjelaskan bahwa pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan, semakin tinggi pendidikannya maka semakin luas pula pengetahuannya. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang berpendidikan SD memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan dibanding yang berpendidikan SMP, SMA dan PT (Perguruan Tinggi). Pekerjaan paling banyak pada penelitian ini ibu rumah tangga (41,7%). Menurut penelitian Utami (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh bekerja dengan penilaian kualitas pelayanan, mereka yang bekerja memiliki lebih banyak harapan, karena lebih menuntut dokter untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapannya.

## **Pelayanan Edukasi**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 103 orang responden di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr.Chasbullah Abdul Madjid didapatkan hampir setengah 45 orang (43,7%) responden yang menyatakan pelayanan edukasi kurang baik.

Pelayanan edukasi merupakan suatu bentuk pelayanan pendidikan kesehatan yang diberikan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat (Waluyo, 2010). Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan kesehatan untuk pasien di rumah sakit adalah pemberian pengalaman kepada pasien dan keluarganya yang berupa pemberian informasi tentang kesehatan yang diperlukan untuk melanjutkan program pengobatan, rehabilitasi, pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan yang dapat dilakukan di rumah, sehingga dapat mengembalikan dan meningkatkan status kesehatan dalam mencapai derajat kesehatan yang optimal(Wada, Imbang, & Hasiolan, 2020; Wada, Prabandari, & Hapsari, 2020).

## **Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 103 orang responden di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr. Chasbullah Abdul Madjid didapatkan sebagian besar 47 orang (45,6%) responden yang mengatakan kurang puas dan 56 orang (54,4%) puas terhadap pelayanan di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr. Chasbullah Abdul Madjid. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hafizoh & Syaifudin, 2011) bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 53 orang (70,6%).

Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap didalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pasien akan kembali untuk menggunakan pelayanan yang sama (Nursalam, 2014). Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar yang melibatkan masyarakat dalam menentukan berbagai cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan demi terwujudnya kepuasan pelayanan.

## **Hubungan Pelayanan Edukasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 103 orang responden di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr. Chasbullah Abdul Madjid didapatkan proporsi yang puas lebih besar ditemukan pada responden yang menyatakan pelayanan edukasi baik sebanyak 43 orang (41,7%) dibandingkan pelayanan edukasi kurang baik sebanyak 13 orang (12,6%). Hasil ini menunjukkan ada hubungan pelayanan edukasi dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi di poliklinik penyakit dalam RSUD.dr. Chasbullah Abdul Madjid kota Bekasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Habibi, Hakim, & Azizi (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Alamri, Rumayar, & Kolibu (2015) menyatakan bahwa kepuasan pasien didapatkan dari kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit. Penggabungan yang baik dari unsur-unsur dimensi kualitas pelayanan perawat dapat menghasilkan pasien yang merasa puas. Kepuasan yang sudah baik seharusnya dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien.

Adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien karena kualitas pelayanan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab perawat sebagai komponen yang menjalankan pelayanan tersebut, oleh sebab itu perawat harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung dan kualitas pelayanan harus diterapkan sesuai dengan ketentuan maupun kebijakan yang ditetapkan untuk institusi kesehatan, karena tingkat kepuasan merupakan patokan dari berkualitasnya pelayanan suatu institusi (Andriani, 2017).

Menurut analisa yang dilakukan oleh peneliti, di dapatkan ada hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien, karena semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan perawat maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

## Kesimpulan

Sebagian besar responden termasuk dalam kategori baik dalam menilai pelayanan edukasi di RSUD.dr. Chasbullah Abdul Majid Kota Bekasi. Sebagian besar responden termasuk dalam kategori puas dalam menilai tingkat kepuasan di RSUD.dr. Chasbullah Abdul Majid Kota Bekasi. Ada hubungan secara statistik dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi dengan  $p\text{ value} = 0,000$  ( $\alpha = 0,05$ ), yang berarti ada Hubungan Pelayanan Edukasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD dr. Chasbullah Abdul Majid Kota Bekasi.

## Daftar Pustaka

- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmakon*, 4(4), 241–251. <https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10213>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Budi, L. S., Sulchan, H., & Wardani, R. S. (n.d.). Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Tekanan Darah Pada Usia Lanjut Di Rw Viii Kelurahan Krobokan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. *Universitas Muhammadiyah Semarang*, 2–4. Retrieved from <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/10/jtptunimus-gdl-s1-2008-liliksetia-497-1-abstrak.pdf>
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11–21.
- Hafizoh, I., & Syaifudin, S. (2011). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna ASKESKIN di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU ....* Retrieved from <http://digilib.unisayogya.ac.id/1078/>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Laporan Nasional RISKESDAS 2018. *Kemntrian Kesehatan RI*, 1–582. Retrieved from <https://dinkes.kalbarprov.go.id/wp-content/uploads/2019/03/Laporan-Riskesdas-2018-Nasional.pdf>
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analysis of the Effect of Service Quality to the Consumer Satisfaction of St. St. Elisabeth Semarang IMROATUL. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- Putri, H. R., Sofiatin, Y., & Roesli, R. (2017). Gambaran Penangkapan Edukasi yang Diberikan kepada Pasien Hipertensi di Ruang Konsultasi Puskesmas Jatininggor. *Jurnal Sistem Kesehatan*, 2(3), 149–155. <https://doi.org/10.24198/jsk.v2i3.11962>
- Syahrini, E. N. (2012). Faktor-Faktor Risiko Hipertensi Primer Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1.
- Utami, L. C. (2018). Gambaran Sikap Kolaborasi Interprofesi Perawat-Dokter di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember. *Repository.Unej.Ac.Id*, 5. Retrieved from <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/88252>
- Wada, F. H., Imbang, M., & Hasiolan, S. (2020). *The Influence of Oxytocin Massage with Uterus Involution Mother ' s Post Partum Primigravida in Panembahan Senopati Bantul ' s Public Hospital , Yogyakarta*. 9(2), 33–46.

<https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.266>

Wada, F. H., Prabandari, Y. S., & Hapsari, E. D. (2020). BONDING and ATTACHMENT EXPERIENCE among POSTNATAL MOTHERS with SPONTANEOUS CHILDBIRTH. *Belitung Nursing Journal*, 6(1), 14–20.

<https://doi.org/10.33546/BNJ.779>

Waluyo, G. E. (2010). Pengaruh pendidikan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kota Madiun tesis Gakuk 2010. *Magister Kedokteran Keluarga*, 1–141.

Zendrato, M. V., Hariyati, R. T. S., & Afifah, E. (2019). Outpatient nursing care implementations in Indonesian regional public hospitals. *Enfermeria Clinica*, 29, 449–454. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.066>