



Analisis Kualitas Layanan Petugas Pendaftaran Poliklinik Pasien Rawat Jalan di RS X Jakarta Selatan 2023

Erik Aria Winata^{1*}, Mohamad Yaser², Novrida Tambunan³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit Diploma III
Fakultas Vokasi Universitas Indonesia Maju (Uima), Indonesia

Korespondensi Penulis: erikaryawinata1272@gmail.com*

Abstract. *One of the important indicators in hospital quality standards is the level of patient satisfaction with the services provided. Therefore, improving the quality of health services is very crucial, not only in the medical aspect, but also in terms of communication and empathy of health workers to patients. This study aims to determine the description of the quality of service of registration staff at the outpatient polyclinic of General Hospital X, South Jakarta, in 2023, based on patient perceptions. This study is a quantitative study with a descriptive approach, conducted on 50 respondents. Data were collected using a questionnaire covering five dimensions of SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data analysis was carried out by presenting the frequency distribution and percentage of each service dimension. The results showed that: in the Tangibles dimension, 66% of respondents rated it good and 34% less good; Reliability, 70% good and 30% not good; Responsiveness, 52% good and 48% not good; Assurance, 72% good and 28% not good; and Empathy, 66% good and 34% less good. In conclusion, although most respondents rated the service of the registration staff as good, there are still aspects that need to be improved. Improving the overall quality of service, especially in the dimensions of Responsiveness and Empathy, is needed as a strategic step in an effort to increase patient satisfaction and loyalty.*

Keywords: Health, Service Quality, SERVQUAL

Abstrak. Salah satu indikator penting dalam standar mutu rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sangat krusial, tidak hanya dalam aspek medis, tetapi juga dalam hal komunikasi serta empati tenaga kesehatan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan staf pendaftaran di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum X, Jakarta Selatan, tahun 2023, berdasarkan persepsi pasien. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang dilakukan pada 50 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Analisis data dilakukan dengan menyajikan distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing dimensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pada dimensi Tangibles, 66% responden menilai baik dan 34% kurang baik; Reliability, 70% baik dan 30% tidak baik; Responsiveness, 52% baik dan 48% kurang baik; Assurance, 72% baik dan 28% tidak baik; serta Empathy, 66% baik dan 34% kurang baik. Kesimpulannya, meskipun sebagian besar responden menilai pelayanan staf pendaftaran dengan kategori baik, masih terdapat aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, terutama pada dimensi Responsiveness dan Empathy, diperlukan sebagai langkah strategis dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kesehatan ,Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

1. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya jumlah rumah sakit di Indonesia kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan rumah sakit hadir sebagai institusi yang menawarkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dari diagnosis pengobatan hingga perawatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan seiring kemajuan ilmu medis, dibutuhkan fasilitas yang memadai untuk penanganan penyakit yang semakin kompleks. Rumah sakit menyediakan

peralatan canggih dan tenaga medis terlatih untuk menggunakannya. Dinamika sosial ekonomi kesehatan dipengaruhi oleh faktor sosial dan ekonomi. Rumah sakit diharapkan bisa beradaptasi dengan perubahan tersebut, misalnya dengan menyediakan layanan yang terjangkau untuk masyarakat kurang mampu. Kualitas pelayanan para ahli kesehatan menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit, tidak hanya dari segi medis, tapi juga dari sisi komunikasi dan empati petugas kesehatan terhadap pasien. (Hammad & Ramie, 2022)

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan yang memiliki peran dalam memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh, baik dalam hal pengobatan (kuratif) maupun pencegahan penyakit (preventif) bagi masyarakat. WHO juga mencatat bahwa Indonesia menempati posisi keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Tingginya jumlah penduduk ini mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan data Angka Harapan Hidup pada tahun 2021, Indonesia berada di peringkat ke-122 dengan angka 73,5%. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk terus dilakukan oleh pemerintah Indonesia. (Kemenkes, 2019)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 mengenai klasifikasi dan perizinan rumah sakit, rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan individu secara menyeluruh, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kegawatdaruratan. Rumah sakit berfungsi sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan secara lengkap, mulai dari proses pemeriksaan, pengobatan, hingga perawatan bagi pasien dengan berbagai kondisi. fungsi utama rumah sakit menurut kemenkes, menyediakan berbagai layanan kesehatan, seperti rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, pelayanan penunjang medis, dan rehabilitasi medik, menjadi tempat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya, melakukan penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, melakukan kegiatan pencegahan penyakit, seperti imunisasi, promosi kesehatan, dan skrining kesehatan, membantu pasien untuk pulih dari penyakit atau cedera. (Ekinaro, 2021)

Layanan administrasi pendaftaran di instalasi rawat jalan berperan sebagai pintu masuk utama dalam sistem pelayanan rumah sakit, dan menjadi salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan pasien. Oleh karena itu, layanan ini mencerminkan gambaran awal terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Pasien akan

menganggap pelayanan berkualitas dan efektif apabila mereka merasakan kenyamanan, suasana yang menyenangkan, serta dilayani oleh petugas yang ramah, sehingga menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. (Rahmiati R, 2019)

Kualitas pelayanan petugas pendaftaran rumah sakit merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit. Petugas pendaftaran adalah garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga kualitas pelayanan mereka sangatlah krusial. Berdasarkan SERVQUAL, beberapa dimensi kualitas pelayanan yang penting untuk diperhatikan dalam konteks pendaftaran rumah sakit adalah keandalan (*reliability*), kepercayaan (*assurance*), tanggap (*responsive*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi kepuasan pasien ini sangat penting untuk dipahami dan ditangani oleh penyedia layanan kesehatan agar dapat memberikan layanan berkualitas tinggi dan meningkatkan hasil pasien. Dengan memenuhi atau melampaui harapan pasien dalam bidang-bidang ini, organisasi layanan kesehatan dapat menumbuhkan loyalitas pasien, meningkatkan reputasi mereka, dan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan. (Sholihin, 2019)

Petugas pendaftaran di poliklinik merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan mereka memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses pendaftaran dan mengatur alur pasien di poliklinik, petugas pendaftaran menyambut pasien yang datang ke poliklinik dan menanyakan tujuan kedatangan mereka memeriksa kelengkapan dokumen pasien seperti kartu pasien, kartu bpjs/asuransi dan surat rujukan (jika ada), melakukan registrasi pasien ke dalam sistem informasi rumah sakit termasuk data pribadi, keluhan pasien, dan jadwal kunjungan dokter, memberikan informasi kepada pasien tentang poliklinik yang dituju, waktu tunggu, dan tata cara pemeriksaan, petugas pendaftaran mengatur alur pasien di poliklinik, memastikan mereka antre dengan tertib dan sesuai dengan jadwal, petugas pendaftaran membantu pasien yang mengalami kesulitan, seperti pasien lansia, penyandang disabilitas, atau pasien yang tidak membawa dokumen lengkap. petugas pendaftaran menjaga kebersihan dan kerapian ruang pendaftaran, memastikan lingkungan nyaman bagi pasien. (Nurfadillah & Setiatin, 2021)

Rawat jalan merupakan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa mengharuskan mereka untuk dirawat inap di rumah sakit. Pasien datang ke fasilitas kesehatan, seperti puskesmas, klinik, atau rumah sakit, untuk mendapatkan pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, atau pelayanan kesehatan lainnya, dan kemudian kembali ke rumah mereka setelah selesai. Rawat jalan mencakup berbagai jenis pelayanan kesehatan, seperti pemeriksaan umum, pemeriksaan gigi, imunisasi, fisioterapi, dan konseling. Rawat jalan penunjang medis pelayanan kesehatan penunjang, seperti pemeriksaan laboratorium,

rontgen, dan fisioterapi. Rawat jalan rehabilitasi medik pelayanan kesehatan untuk membantu pasien pulih dari cedera atau penyakit, seperti fisioterapi dan okupasi terapi. (Andriyanto, 2023)

Pendaftaran pasien termasuk dalam tugas bagian staff admission, karena bagian ini berhubungan langsung dengan rekam medis. Di Rumah Sakit X Jakarta, alur pelayanan rawat jalan dimulai saat pasien tiba di bagian pendaftaran, dilanjutkan ke kasir, poli yang dituju, apotek, hingga proses pembayaran—semua tahapan tersebut menjadi bagian dari layanan rawat jalan yang diterima pasien hingga selesai. Berdasarkan laporan data Rumah Sakit X, tercatat jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2022 mencapai 63.711 pasien, dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 70.161 pasien.

Meskipun secara umum proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala. Salah satunya adalah kesalahan dalam penginputan data pasien yang mengakibatkan lambatnya proses administrasi, sehingga terjadi penumpukan antrean. Selain itu, fasilitas ruang tunggu pasien juga masih terbatas, menyebabkan sebagian pasien harus menunggu sambil berdiri karena kurangnya tempat duduk yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti menemukan fenomena yang terjadi di poliklinik pendaftaran rawat jalan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Poliklinik rawat jalan di RSUD X Jakarta Selatan Tahun 2023, menggunakan data kualitas dalam teori SERVQUAL. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan petugas pendaftaran poliklinik rawat jalan di RSUD X Jakarta Selatan dan semoga dengan penelitian yang sudah di buat di dalam Karya Tulis Ilmiah ini dapat membantu dan memberikan referensi kepada peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan judul yang sudah saya ambil dari penelitian ini.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan, atau **service quality**, merujuk pada sejauh mana keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan rasa puas bagi pelanggan dan berpotensi membuat mereka kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. (Arifin et al., 2023) Menurut teori SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Persepsi

ini dibentuk berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka rasakan. (MATARAM, 2020)

Terdapat lima dimensi utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (reliability), yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi janji dan konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi; kepercayaan (assurance), yakni kepercayaan serta keyakinan pelanggan terhadap perusahaan dan kemampuannya dalam memberikan solusi yang tepat; tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan dan kemampuan perusahaan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan tepat; empati (empathy), yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan; serta bukti fisik (tangibles), mencakup aspek fisik seperti penampilan, kemudahan penggunaan, dan kebersihan produk maupun layanan perusahaan (Kasinem, 2021).

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam dunia bisnis karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan cenderung kembali, membeli lebih banyak produk atau layanan, dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Selain itu, kualitas pelayanan juga meningkatkan loyalitas pelanggan, di mana pelanggan yang loyal tetap menggunakan produk atau layanan perusahaan meskipun ada pesaing yang menawarkan hal serupa. Lebih lanjut, pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik dan menjadikannya lebih kompetitif di pasar. Pada akhirnya, peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat mendorong peningkatan keuntungan perusahaan (Jeany, 2020).

Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan:

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pertama, perusahaan perlu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dengan melakukan riset pasar secara menyeluruh. Kedua, perusahaan harus menetapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur agar seluruh proses pelayanan dapat berjalan sesuai harapan. Ketiga, memberikan pelatihan kepada karyawan sangat penting agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Keempat, perusahaan sebaiknya memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk apresiasi dan motivasi. Terakhir, perusahaan perlu memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap konsisten dan terus meningkat dari waktu ke waktu (Septian, 2020).

Pelayanan pasien rawat jalan

Pelayanan rawat jalan adalah jenis layanan medis yang diberikan kepada pasien tanpa mengharuskan mereka menjalani perawatan inap, dengan durasi pelayanan kurang dari 24 jam, mencakup tindakan diagnostik maupun terapeutik. Layanan ini tidak terbatas hanya di rumah sakit, tetapi juga dapat diselenggarakan di puskesmas, klinik, hingga langsung di kediaman pasien. Pelayanan rawat jalan (ambulatory service) termasuk dalam kategori layanan medis yang ditujukan bagi pasien tanpa perlu menjalani perawatan inap. (Azami, 2022)

Tujuan pelayanan pasien rawat jalan adalah untuk menjaga kesehatan masyarakat, mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan pasien (Fristiohady et al., 2020). Dalam pelaksanaannya, pelayanan pasien rawat jalan harus berlandaskan pada beberapa prinsip penting. Pertama, aksesibilitas, yang berarti pelayanan harus mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Kedua, keterjangkauan, yakni biaya pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat tanpa memberatkan. Ketiga, kualitas, yaitu pelayanan harus diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan demi menjamin mutu dan efektivitasnya. Terakhir, ketersediaan, yang mengacu pada penyediaan layanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Purnomo et al., 2023).

Upaya-upaya tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, kualitas, dan ketersediaan pelayanan pasien rawat jalan. Selain itu, perlu juga dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan Pendaftaran Pasien

Proses pendaftaran pasien memiliki peran penting sebagai sumber data utama, karena pada tahap inilah pasien pertama kali memberikan informasi mengenai identitas diri maupun status sosialnya. Lokasi pendaftaran pasien rawat jalan berfungsi sebagai titik awal registrasi, yang tidak hanya mencatat data pasien tetapi juga memberikan informasi terkait layanan rumah sakit dan informasi penting lainnya. (Nugraheni & Kumalasari, 2020a)

Lama waktu tunggu pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dapat menurunkan tingkat kenyamanan pasien dan berdampak negatif terhadap citra rumah sakit, yang pada akhirnya bisa memengaruhi keputusan pasien untuk kembali di masa mendatang. Di Indonesia, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) telah menetapkan standar pelayanan minimal, khususnya untuk pelayanan rawat jalan, yaitu waktu tunggu maksimal selama 60 menit sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dari dokter. (Simarmata et al., 2021)

Pendaftaran terbagi menjadi dua jenis, yaitu pendaftaran langsung (offline), di mana pasien atau keluarga pasien datang langsung ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan, dan pendaftaran tidak langsung (online), yang memungkinkan pasien atau keluarga mendaftar dengan memanfaatkan teknologi, seperti melalui SMS, WhatsApp, website, dan lain-lain untuk memperoleh layanan kesehatan. (Pasaribu & Sihombing, 2017)

Tujuan pelayanan pendaftaran pasien adalah untuk mencatat data identitas pasien, memproses pendaftaran pasien, memberikan informasi tentang fasilitas pelayanan kesehatan, serta mengatur alur pasien (Hendrawan et al., 2017).

Prinsip-prinsip pelayanan pendaftaran pasien mencakup beberapa hal penting. Pertama, keakuratan, yaitu data yang dicatat harus akurat dan lengkap. Kedua, kerahasiaan, yaitu data pasien yang dicatat harus dijaga kerahasiaannya. Ketiga, kecepatan, yaitu proses pendaftaran harus berlangsung cepat dan efisien. Keempat, keramah tamahan, yaitu petugas pendaftaran harus bersikap ramah dan sopan kepada pasien (Trisnawati et al., 2020).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran pasien meliputi beberapa aspek. Waktu tunggu menjadi faktor utama, yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu proses pendaftaran. Selain itu, keramah tamahan petugas juga berperan penting, yaitu sikap ramah dan sopan petugas pendaftaran terhadap pasien (Hanifah, 2021). Keakuratan data juga sangat mempengaruhi kepuasan, di mana data yang dicatat oleh petugas harus benar dan lengkap. Terakhir, kemudahan proses, yaitu pendaftaran harus dilakukan dengan cara yang mudah dan tidak berbelit-belit.

3. METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan staf pendaftaran di poliklinik rawat jalan berdasarkan persepsi pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD X, Jakarta Selatan, yang melakukan pendaftaran menggunakan sistem fingerprint selama periode kunjungan Agustus hingga Oktober 2023, dengan total sebanyak 70.262 kunjungan atau rata-rata 885,5 kunjungan per bulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu dengan menetapkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 50 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi dalam metode SERVQUAL, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif, dan hasilnya disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk masing-masing dimensi pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
17-25 tahun	8	16,0
26-35 tahun	12	24,0
36-45 tahun	10	20,0
46-55 tahun	9	18,0
56-65 tahun	9	18,0
>65 tahun	2	4,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	48,0
Perempuan	26	52,0
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	2,0
SD	15	30,0
SMP	12	24,0
SMA	19	38,0
S1	3	6,0
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	5	10,0
Wiraswasta	26	52,0
Pegawai Negeri Sipil	4	8,0
Pedagang	12	24,0
Mahasiswa	3	6,0
Kunjungan		
2 kali	17	34,0
3-10 kali	24	48,0
>10 kali	9	18,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui mayoritas responden berusia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 12 (24,0%) responden. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 26 (52,0%) responden. Mayoritas responden berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 19 (38,0%) responden. Mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 26 (52,0%) responden. Mayoritas responden sudah 3-10 kali berkunjung ke rumah sakit, yaitu sebanyak 24 (48,0%) responden.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Bukti Fisik	Frekuensi	Persen
Tidak Baik	17	34,0
Baik	33	66,0
Kehandalan		
Tidak Baik	15	30,0
Baik	35	70,0
Ketanggapan		
Tidak Baik	24	48,0
Baik	26	52,0
Jaminan		
Tidak Baik	14	28,0
Baik	36	72,0
Empati		
Tidak Baik	17	34,0
Baik	33	66,0

Berdasarkan tabel 2 diketahui mayoritas responden menilai bukti fisik rumah sakit sudah baik, yaitu sebanyak 33 (66,0%) responden. Mayoritas responden menilai kehandalan rumah sakit sudah baik, yaitu sebanyak 35 (70,0%) responden. Mayoritas responden menilai ketanggapan rumah sakit sudah baik, yaitu sebanyak 26 (52,0%) responden. Mayoritas responden menilai jaminan rumah sakit sudah baik, yaitu sebanyak 36 (72,0%) responden. Mayoritas responden menilai empati rumah sakit sudah baik, yaitu sebanyak 33 (66,0%) responden.

Pembahasan

Analisis Usia dengan Kualitas Pelayanan di RS Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 12 (24,0%) responden berusia 26-35 tahun. Usia adalah salah satu faktor internal yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang lebih muda cenderung memiliki tuntutan yang lebih tinggi terkait dengan kualitas pelayanan dibandingkan pasien yang lebih tua. Hal ini disebabkan oleh perbedaan emosional, di mana pasien usia tua umumnya lebih terbuka dan menerima, sehingga harapan dan tuntutan mereka cenderung lebih rendah dibandingkan dengan pasien usia muda. Akibatnya, pasien usia tua seringkali merasa puas lebih cepat daripada pasien usia muda. (Syamsul Arif, 2019)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Syamsul Arif, 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 26 responden di kelompok umur < 30 tahun yang memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSUD (59,1%), sedangkan pada kelompok umur \geq 30 tahun masing- masing terdapat 23 responden (50%) yang memiliki persepsi kualitas pelayanan kesehatan baik maupun tidak baik.

Analisis Jenis Kelamin dengan Kualitas Pelayanan di RS Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023

Menurut teori Kotler dan Keller (2007), kepuasan konsumen terhadap produk barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri. Salah satu karakteristik yang dimaksud adalah jenis kelamin, di mana perempuan cenderung merasa lebih cepat puas terhadap suatu produk barang atau jasa dibandingkan laki-laki. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar responden perempuan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu sebanyak 26 orang (52,0%), sementara responden laki-laki yang juga memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan berjumlah 24 orang (48,0%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yeni Tri Utami (2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan atau pengaruh antara jenis kelamin pasien terhadap penilaian kualitas pelayanan, dan secara statistik hasilnya tidak signifikan ($p = 0.736$). Jenis kelamin tidak memengaruhi penilaian kualitas pelayanan karena baik responden laki-laki maupun perempuan memberikan penilaian yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, sehingga tidak ada perbedaan signifikan. Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sementara laki-laki lebih fokus pada diri mereka, tetapi dianggap lebih mampu dalam memimpin. Hal ini juga sesuai dengan data demografis wilayah RSUD X Jakarta Selatan yang mayoritas didominasi oleh perempuan.

Analisis Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan di RS Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Pendidikan yang dimiliki seseorang dapat memengaruhi pengetahuan dan tingkat kepuasan mereka terhadap fasilitas yang digunakan. Semakin rendah pendidikan seseorang, semakin cenderung mereka menganggap tingkat kepuasan semuanya sama. Penelitian yang dilakukan oleh Fanny Arhitunggal Hakim dan Chriswardani Suryawati (2019) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin kritis mereka dalam menilai tingkat kepuasan atau layanan yang tidak sesuai dengan harapan. Semakin tinggi pendidikan klien, semakin rendah tingkat kepuasannya, karena orang dengan pendidikan rendah biasanya tidak memiliki harapan tinggi terhadap orang lain. Sebaliknya, orang yang berpendidikan tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap orang lain. Dalam penelitian ini, variabel jenjang pendidikan di kategorikan menjadi 3 kategori, yaitu pendidikan rendah untuk (Tidak sekolah, dan SD), menengah untuk (SMP, dan SMA) sederajat, tinggi untuk S1. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan, bahwa responden penelitian ini mayoritas memiliki jenjang pendidikan menengah yaitu sebanyak sebanyak 19 (38,0%) responden dari 50 responden.

Analisis Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan di RS Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Status pekerjaan berhubungan dengan penilaian terhadap kualitas produk atau jasa. Berdasarkan hasil penelitian, responden yang tidak bekerja cenderung memberikan penilaian yang lebih baik dibandingkan responden yang bekerja. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pekerjaan seseorang memengaruhi banyaknya informasi yang diterima, yang pada gilirannya memengaruhi barang atau jasa yang dibeli. Pasien yang memiliki latar belakang pekerjaan cenderung memiliki akses lebih banyak terhadap informasi mengenai produk atau jasa,

sehingga mereka memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas yang diterima. Informasi tersebut membantu mereka dalam membuat keputusan untuk menggunakan pelayanan kesehatan. (Ruditya, 2015)

Penelitian ini menunjukkan bahwa status pekerjaannya yaitu sebanyak 26 (52,0%) responden dari 50 responden, bekerja sebagai wiraswasta, yaitu menyatakan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah kota Jakarta Selatan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Kabatoro, et al (2016), Hasil penelitian menunjukkan bahwa status pekerjaan berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan. Mereka yang bekerja cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi karena lebih menuntut dokter untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, pasien yang bekerja memiliki harapan lebih besar dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Sementara itu, pasien dengan status tidak bekerja (seperti ibu rumah tangga, pelajar, atau mahasiswa) cenderung memberikan penilaian yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Gambaran Kualitas Pelayanan berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) di RS Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Tangible atau bukti fisik dapat dilihat secara langsung dari penyedia layanan, sesuai dengan konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1998). Tangible dianggap sebagai komponen utama dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Solichah (2017) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen, khususnya pada pasien rawat jalan. Hal ini berarti bahwa meskipun fasilitas dan sarana prasarana ditingkatkan, kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen untuk rawat jalan belum tentu akan meningkat.

Dalam penelitian ini hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan RS Umum X Daerah Jakarta Selatan terdapat sebanyak 33 orang (66%) yang memiliki persepsi baik, sedangkan sebanyak 17 orang (34%) yang memiliki persepsi tidak baik terhadap dimensi tangible (bukti fisik) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi yang tidak baik terhadap dimensi tangible (bukti fisik) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu mencapai 40% dikarenakan pasien tidak puas terhadap kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki rumah sakit umum daerah kota palangka raya hal ini merupakan keterbatasan yang dimiliki oleh rumah sakit umum daerah yang mana rumah sakit tersebut adalah rumah sakit Tipe-B yang ada di RS Umum X Daerah Jakarta Selatan. Ditambah juga tidak sedikit responden yang mengeluhkan terkait kebersihan serta kenyamanan saat berkunjung ke rumah sakit hal ini di

sebabkan karena saat penelitian berlangsung, RS Umum X Daerah Jakarta Selatan sedang melaksanakan renovasi rumah sakit sehingga terkait kebersihan terlihat kurang bersih karena memang pekerjaan renovasi sedang berlangsung, dan juga kenyamanan pasien juga terhambat karena proses renovasi berada tepat pada bagian depan layanan rumah sakit, sehingga pasien di haruskan berhati hati saat berkunjung.

Gambaran Kualitas Pelayanan berdasarkan *Reliability* (Keandalan) di Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku petugas tenaga kesehatan yang harus mencerminkan profesional dan mempunyai komitmen tinggi. Terutama Pada pelaksanaannya, keterampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek tindakan yang diberikan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Solichah, 2017), Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen, khususnya pada pasien rawat jalan. Hal ini berarti bahwa apabila kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat, memuaskan, dan sesuai dengan janji meningkat, maka kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen untuk rawat jalan juga akan meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi keandalan terdapat beberapa elemen dalam penilaian yakni seperti pemberian obat kepada pasien disertai dengan label obat yang jelas (mencakup nama, dosis, cara pemakaian obat, dan frekuensi penggunaannya).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 50 responden dalam penelitian sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *reliability* (keandalan) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, yaitu sebanyak 35 orang (70,0%). sedangkan sebanyak 15 orang (30,7%) memiliki persepsi yang tidak baik terhadap dimensi *reliability* (keandalan) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit rawat jalan akan meningkat pula.

Hasil analisis deskriptif peneliti berdasarkan Persepsi yang baik pada Dimensi keandalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit ini tidak terlepas dari profesionalisme petugas rumah sakit, mulai dari petugas registrasi, dokter, perawat, hingga apoteker, yang memberikan layanan dengan baik. Hal ini menyebabkan banyak pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para penyedia layanan tersebut..

Gambaran Kualitas Pelayanan berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Pasien yang datang ke rumah sakit umumnya dalam kondisi sakit, yang membuat mereka cenderung lebih emosional dan sensitif. Oleh karena itu, apabila pelayanan yang diterima dianggap kurang atau tidak sesuai harapan, mereka lebih mudah merasa kecewa dan tidak puas (Setiadi, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Solichah (2017) menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen, khususnya pada pasien rawat jalan. Hal ini berarti bahwa meskipun karyawan rumah sakit berusaha untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap, hal tersebut tidak selalu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

Berdasarkan penelitian oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021), daya tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien dan membantu mereka sesuai dengan kebutuhannya sangat penting. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa puskesmas terakreditasi selalu berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap pasien, namun tetap mengikuti alur prosedur yang ada. Tanggap terhadap pelayanan menjadi salah satu perhatian penting dalam proses akreditasi puskesmas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 26 orang (52,0%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, sementara 24 orang (48,0%) memiliki persepsi yang kurang baik terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

Rumah sakit umum X Daerah Jakarta Selatan diharapkan dapat memberikan solusi terhadap efisiensi waktu yang di perlukan pasien untuk berobat ke rumah sakit, dengan menyediakan dokter tambahan terkait poliklinik yang memang menjadi prioritas kebutuhan pasien khususnya pada poli penyakit dalam.

Gambaran Kualitas Pelayanan berdasarkan *Assurance* (Jaminan) di Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Rumah sakit merupakan tempat pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien dalam menyelesaikan permasalahan kesehatannya. Pasien meyakini bahwa rumah sakit memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan medis yang diperlukan dalam proses penyembuhan dan pemulihan dari penyakit yang diderita. Oleh karena itu, pasien mengharapkan pelayanan yang siap siaga, cepat, responsif, dan memberikan kenyamanan dalam menangani keluhan kesehatannya. (Mulyadi, 2013). Selain itu rumah sakit juga diharapkan mampu memberikan

jaminan terhadap pasien terkait dengan layanan yang diberikan, privasi-privasi yang memang harus dirahasiakan, sehingga pasien merasa aman saat berkunjung berobat ke rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Solichah (2017) menunjukkan bahwa variabel jaminan (assurance) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F 2021. kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan menunjukkan bahwa Hasil observasi menunjukkan bahwa baik pada puskesmas terakreditasi maupun non-akreditasi, pelayanan yang diberikan oleh petugas medis cukup baik, terlihat dari sikap cekatan petugas, kesediaan untuk menjawab pertanyaan pasien dan keluarga dengan jelas, serta penampilan yang meyakinkan saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, dari total 50 responden, sebanyak 36 orang (72,0%) memiliki persepsi positif terhadap dimensi assurance (jaminan) dalam kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, sedangkan 14 orang (28,0%) lainnya memiliki persepsi yang kurang baik terhadap dimensi tersebut.

Analisis deskriptif yang dilakukan di Rumah Sakit Umum X Jakarta Selatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan rumah sakit dalam aspek jaminan sudah tergolong baik. Hal ini disebabkan oleh komitmen petugas yang memberikan pelayanan secara maksimal dan berhati-hati, sehingga pasien merasa aman dan terlindungi selama menjalani perawatan. Sehingga pasien merasakan kepuasan tersendiri ketika berkunjung ke Rumah sakit umum X Daerah Jakarta Selatan. Hal ini yang harus dipertahankan oleh Rumah sakit umum X Daerah Jakarta Selatan yakni dengan memprioritaskan keselamatan pasien selalu menjunjung prinsip ke hati-hatian dalam memberikan tindakan yang merujuk pada SOP layanan yang berlaku.

Gambaran Kualitas Pelayanan berdasarkan *Empathy* (Empati) di Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan Tahun 2023.

Kualitas Layanan kesehatan berdasarkan Dimensi *Empathy* tercermin melalui sikap petugas, termasuk dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, yang menunjukkan kepedulian terhadap setiap pasien. Hal ini ditunjukkan dengan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, serta pemberian pelayanan yang adil dan setara kepada seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang atau status sosial mereka. (Kotler, 2009).

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa dari 50 responden dalam penelitian hampir seluruhnya memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi empathy (empati) pada kualitas pelayanan kesehatan Rumah sakit umum X Daerah Jakarta Selatan yaitu sebanyak 33 orang (66,0%). hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan dengan sangat baik, perhatian, ramah kepada pasien yang berkunjung berobat ke Rumah sakit umum X Daerah Jakarta Selatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021), diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi empati mencerminkan adanya perhatian penuh dari petugas dalam memberikan pelayanan, baik di puskesmas terakreditasi maupun non-akreditasi. Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, serta mampu mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Hal ini sesuai dengan standar akreditasi, di mana salah satu elemen penilaiannya mencakup kemampuan tenaga kesehatan dalam menunjukkan empati kepada pasien.

Hasil analisis deskriptif peneliti yang menjadi faktor utama pasien puas terhadap dimensi empathy terdapat pada Dokter memiliki peran yang cukup besar dalam memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Banyak responden menyampaikan bahwa mereka merasa sangat bergantung pada dokter di Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan, khususnya di unit penyakit dalam, yang dikenal memberikan pelayanan secara maksimal. Hal ini mendorong munculnya loyalitas pasien, di mana mereka tetap memilih untuk berobat ke rumah sakit tersebut meskipun harus menempuh jarak yang cukup jauh dan menunggu dalam waktu lama demi mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Empati menjadi aspek penting yang harus dimiliki oleh seluruh petugas rumah sakit, karena dengan menunjukkan empati, pasien akan merasa lebih nyaman dan tenang dalam menjalani proses pengobatan. Rasa nyaman ini secara tidak langsung dapat mendukung percepatan proses pemulihan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan pada tahun 2023 dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Penilaian terbaik diberikan pada dimensi Assurance (jaminan) dengan 72% responden menyatakan puas, diikuti oleh Reliability (kehandalan) sebesar 70%, serta Tangibles (bukti fisik) dan Empathy (empati) masing-masing sebesar 66%. Namun demikian, pada dimensi Responsiveness (daya tanggap), penilaian baik hanya sebesar 52%, menunjukkan bahwa daya tanggap petugas masih menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Secara

keseluruhan, meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Rumah Sakit Umum X Daerah Jakarta Selatan disarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi keandalan, jaminan, dan empati yang telah dinilai baik oleh pasien, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dengan fokus pada kepuasan pasien agar dapat mendorong peningkatan jumlah kunjungan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel yang lebih beragam dan memperbanyak jumlah pertanyaan dalam kuesioner guna memperoleh informasi yang lebih mendalam dan akurat. Pendekatan kualitatif juga sebaiknya dipertimbangkan agar dapat menggali lebih jauh aspek layanan yang dinilai kurang memuaskan dari sudut pandang pasien. Selain itu, komunikasi yang efektif sangat penting untuk membangun hubungan baik dengan responden agar mereka lebih termotivasi untuk berpartisipasi secara aktif dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto, W. (2023). *LKP: Aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. Abdul Rivai Berau Kaltim*. Universitas Dinamika.
- Arifin, M. M., Agustin, M., & Lusia, V. (2023). Customer satisfaction index dan service quality (SERVQUAL) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan usaha rumah setrika. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 11(2), 9–22.
- Azami, R. (2022). *Pelayanan pasien rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry.
- Ekinaro, R. (2021). *Pelaksanaan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2014 Pasal 4 Ayat 1 tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (Studi di Mesjid Kecamatan Padangsidempuan Tenggara)*. IAIN Padangsidempuan.
- Fristiohady, A., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan metode SERVQUAL: Analysis of quality service towards out-patient satisfaction at Puskesmas Puuwatu Kendari City. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6–12.
- Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan rumah sakit di Indonesia di era disruptif. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.36086/jkm.v2i1.1146>
- Hanifah, M. H. K. (2021). Kajian literatur faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rumah sakit. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 4(1).

- Hendrawan, V. Y., Winardi, S., & Surbakti, H. (2017). Sistem informasi rekam medis rawat jalan dan pemeriksaan penunjang diagnosa berbasis website (Studi kasus: Rumah Sakit Khusus Bedah Klinik Sinduadi, Mlati, Sleman, Yogyakarta). *Respati*, 9(27).
- Jeany, J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Prodi Manajemen*.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Mataram, K. A. D. I. K. (2020). *Pengaruh persepsi nilai dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas*.
- Nugraheni, R., & Kumalasari, Y. I. (2020). Evaluasi sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 96–105.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139.
- Pasaribu, J. S., & Sihombing, J. (2017). Perancangan sistem informasi rekam medis pasien rawat jalan berbasis web di Klinik Sehat Margasari Bandung. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan (JITTER)*, 3(3).
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33–48.
- Septian, D. (2020). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kepri Mall. *Prodi Manajemen*.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*, 3(2), 245–252.
- Trisnawati, C., Khotimah Arum, K., & Dhiandhani, E. (2020). Literatur review gambaran ketidaktepatan pemberian kodefikasi ICD-10 di rumah sakit.