

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP PROSES PENDAFTARAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDOEL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA

*(An Assessment of User Satisfaction with the Inpatient Registration
Process at Abdoel Wahab Sjahranie Regional General Hospital,
Samarinda)*

Fatmawati Bakri Noor¹, Galih Persadha², Suwandi¹, Robi'atul Adawiyah²

¹Program Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

²Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan
Politeknik Unggulan Kalimantan

*Korespondensi: fatma.polanka@gmail.com

ABSTRACT

Health services are a fundamental need that plays a crucial role in supporting the quality of life. One of the key indicators in evaluating the success of hospital services is patient satisfaction. As service users, patients expect to receive quality, comprehensive care aligned with their rights. This study uses a quantitative method with a descriptive approach to assess patient satisfaction with the inpatient registration services at Abdoel Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda. A total of 92 respondents were selected using a random sampling technique, and data were gathered through a structured questionnaire. The findings indicate that patient expectations are met across five satisfaction dimensions: tangibles (80%), reliability (95.5%), responsiveness (98.3%), assurance (98.5%), and empathy (98.5%). These results suggest that inpatient registration services have succeeded in meeting patient expectations. Patient satisfaction should be prioritized as it directly influences service quality and the hospital's reputation. In conclusion, the majority of patients expressed satisfaction with the inpatient registration process at Abdoel Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda.

Keywords : Patient Satisfaction, Inpatient Registration, Service Quality

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang berperan penting dalam menunjang kualitas hidup. Salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Sebagai pengguna layanan, pasien memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas dan menyeluruh sesuai dengan hak mereka. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie, Samarinda. Sebanyak 92 responden dipilih melalui teknik random sampling, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kepuasan telah memenuhi harapan pasien, yaitu dimensi bukti fisik (80%), keandalan (95,5%), daya tanggap (98,3%), jaminan (98,5%), dan empati (98,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran rawat inap telah mampu memenuhi ekspektasi pasien. Kepuasan pasien perlu menjadi prioritas karena berdampak langsung terhadap mutu layanan dan citra rumah sakit. Dapat disimpulkan bahwa

sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie, Samarinda.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Inap, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap individu yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas hidup. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang komprehensif, bermutu, dan menjamin hak-hak pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tidak hanya berdampak pada kesembuhan pasien, tetapi juga memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap institusi tersebut (Sondakh et al., 2023).

Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif yang muncul ketika harapan mereka terhadap layanan yang diterima terpenuhi atau bahkan terlampaui. Salah satu bagian dari layanan yang sangat menentukan kepuasan awal pasien adalah proses pendaftaran rawat inap, karena menjadi titik awal interaksi antara pasien dan institusi rumah sakit. Pelayanan yang lambat, tidak responsif, atau tidak ramah pada tahap ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap seluruh layanan rumah sakit secara keseluruhan (Syahputra et al., 2022).

Pasien mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan pasti, tetapi juga penuh empati, tanggung jawab, serta ditunjang oleh fasilitas fisik yang memadai. Apabila aspek-aspek ini tidak terpenuhi, maka keluhan dan ketidakpuasan akan muncul. Keadaan ini dapat mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dan menurunnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan di rumah sakit tersebut (Kismanto et al., 2023). Oleh karena itu, evaluasi secara berkala terhadap kepuasan pasien menjadi sangat penting guna mengetahui bagian mana dari pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran. Studi Wahyuni et al. (2022) di RSUD Koja Jakarta menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan mencapai 89,44% secara keseluruhan, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian serupa oleh Nuraini et al. (2021) di Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo juga mencatat tingkat kepuasan tinggi, khususnya pada dimensi *reliability* (89,6%) dan *tangible* (86,3%), meskipun dimensi *responsiveness* dan *assurance* masih menunjukkan ruang untuk perbaikan.

Hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Erlindai (2019) di Rumah Sakit Khusus Mata Medan, di mana mayoritas pasien mengaku kurang puas bahkan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Dalam penelitian tersebut, hanya 16,7% pasien yang merasa puas, sementara 50% merasa tidak puas dan 43,3% merasa kurang puas. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran perlu menjadi perhatian serius, karena berpotensi menurunkan citra dan daya saing rumah sakit.

Survei kepuasan pasien merupakan alat penting dalam rangka meningkatkan mutu layanan. Tanpa adanya data dari survei, rumah sakit akan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan layanan. Selain itu, survei juga membantu rumah sakit dalam menjaga citra dan kepercayaan publik terhadap institusi. Dalam konteks manajemen mutu, survei kepuasan pasien seharusnya menjadi

bagian dari strategi perbaikan berkelanjutan yang dilakukan rumah sakit (Apriani et al., 2021; Herlambang, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahanie (RSUD AWS) merupakan rumah sakit kelas A milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang memiliki 537 tempat tidur dan berfungsi sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di Kota Samarinda. Berdasarkan studi pendahuluan pada 20 Mei 2024 melalui wawancara dengan bagian Hubungan Masyarakat (Humas), diketahui bahwa rumah sakit ini memiliki tautan survei kepuasan pasien, namun belum diaktifkan secara optimal, khususnya pada layanan pendaftaran rawat inap. Observasi juga menunjukkan bahwa beberapa pasien menunggu lebih dari dua jam untuk memperoleh kamar, yang menyebabkan terjadinya penumpukan pasien di TP2RI. Hal ini diperburuk dengan adanya *waiting list* dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang diprioritaskan lebih dulu untuk rawat inap dibanding pasien yang mendaftar langsung di TP2RI.

Data kunjungan pasien rawat inap selama empat bulan terakhir di RSUD AWS juga menunjukkan tren penurunan. Pada bulan Januari 2024 tercatat sebanyak 1.484 pasien, menurun menjadi 1.249 pasien di bulan Februari, sedikit meningkat menjadi 1.259 pasien pada Maret, namun kembali turun menjadi 1.078 pasien pada April. Penurunan ini diduga berkaitan erat dengan permasalahan dalam pelayanan pendaftaran rawat inap, termasuk waktu tunggu yang lama dan sistem antrian yang belum optimal (TP2RI RSUD AWS, 2024).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Proses Pendaftaran Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahanie Samarinda".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan merangkum berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau variabel-variabel penelitian sebagaimana adanya, berdasarkan peristiwa yang nyata, dapat diamati, dan dapat diungkapkan melalui data dokumenter (Ibrahim dkk, 2023). Penelitian ini dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahanie Samarinda.

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang menjadi wilayah generalisasi berdasarkan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulan (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahanie selama bulan April 2024 sebanyak 1.078 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling dan jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 92 sampel dengan menggunakan rumus slovin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap proses pendaftaran rawat inap di rumah sakit umum daerah abdoel wahab sjahanie samarinda dilakukan dengan pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner yang terbagi dalam beberapa dimensi kepuasan pasien yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy* dan *Assurance* yang mana masing-masing dimensi berisi 5 pernyataan dengan total 92 responden.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

No	Karakteristik	Kategori	f	%
1	Usia	17-27 tahun	13	14%
		28-37 tahun	16	17%
		38-47 tahun	19	21%
		48-57 tahun	23	25%
		≥ 58 tahun	21	23%
		Jumlah	92	100 %
2	Tingkat Pendidikan	SD	27	29%
		SMP	26	28%
		SMA	21	23%
		D1/D2/D3	8	9%
		S1/D4	9	10%
		S2	0	0%
		S3	1	1%
		Jumlah	92	100%
3	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	41,3%
		Perempuan	54	58,7%
		Jumlah	92	100 %

Sumber: Data Primer

1. *Tangible*

Tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *tangible* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahrane Samarinda menyatakan bahwa sebanyak 0,6% responden sangat tidak puas, 16% cukup puas, 3,4% tidak puas, 71% puas, dan 9% sangat puas. Perolehan persentase skor tertinggi pada pernyataan 4 sebesar 83,48% dan skor terendah pada pernyataan 3 sebesar 68,48%. Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *tangible* sebesar 76,70%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *tangible* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahrane Samarinda sebagian besar berada pada kategori puas (71%) dan sangat puas (9%). Hal ini mengindikasikan bahwa aspek fisik seperti kebersihan, kelengkapan fasilitas, dan penampilan petugas telah memenuhi harapan pasien. Namun, terdapat ketidakpuasan (3,4% tidak puas dan 0,6% sangat tidak puas) yang umumnya berkaitan dengan keterbatasan jumlah tempat duduk dan ruang tunggu yang sempit. Analisis item menunjukkan bahwa pasien menghargai kondisi loket dan ruang tunggu yang bersih dan rapi, tetapi masih mengeluhkan kurangnya kenyamanan akibat keterbatasan fasilitas seperti AC atau kipas angin. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kismanto & Murtopo (2023) serta Nuraini et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. *Reliability*

Tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *reliability* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahrane Samarinda menyatakan bahwa sebanyak 4,5% responden cukup puas, 78,3% puas, dan 17,2% sangat puas. Perolehan persentase skor tertinggi pada pernyataan 1 sebesar 83,91% dan skor terendah pada pernyataan 5 sebesar 80,65%. Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *reliability* sebesar 82,52%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *reliability* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahrane Samarinda, mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap di RSUD Abdoel Wahab Sjahrane

Samarinda, dengan 17,2% menyatakan sangat puas, 78,3% puas, dan 4,5% cukup puas. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh keterampilan petugas dalam menjelaskan prosedur serta kedisiplinan dalam bekerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kismanto dan Murtopo (2023) yang menyatakan bahwa keandalan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun prosedur telah disosialisasikan melalui media lisan dan tertulis, beberapa pasien masih mengalami kebingungan sehingga perlu pendampingan tambahan.

3. Responsiveness

Tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *responsiveness* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda menyatakan bahwa sebanyak 1,7% responden cukup puas, 69,3% puas, dan 29% sangat puas. Perolehan persentase skor tertinggi pada pernyataan 4 sebesar 87,17% dan skor terendah pada pernyataan 1 dan 2 sebesar 83,91%. Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *responsiveness* sebesar 85,43%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *responsiveness* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda, mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda, menyatakan sebesar 29% sangat puas, 69,3% puas, dan 1,7% cukup puas. Dengan jumlah petugas sebanyak tiga orang, pasien menilai pelayanan cukup tanggap. Keluhan yang tidak dapat ditangani langsung diarahkan ke bagian informasi atau humas. Pendaftaran telah menerapkan sistem *waiting list* untuk prioritas kamar. Responsivitas yang baik meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan.

4. Empathy

Tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *empathy* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda menyatakan bahwa sebanyak 1,5% responden cukup puas, 74,6% puas, dan 23,9% sangat puas. Perolehan persentase skor tertinggi pada pernyataan 3 sebesar 86,74% dan skor terendah pada pernyataan 5 sebesar 82,17%. Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *responsiveness* sebesar 84,48%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *empathy* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda, tergolong tinggi dengan 23,9% menyatakan sangat puas, 74,6% puas dan 1,5% cukup puas. Kepuasan ini dipengaruhi oleh penerapan nilai-nilai pelayanan seperti ramah, cekatan, santun, dan profesional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Qamarina et al. (2021) yang menekankan pentingnya sikap empati dan tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mempertahankan kepuasan tersebut, rumah sakit perlu memotivasi petugas agar terus menerapkan standar pelayanan yang ada. Dukungan ini penting karena persepsi positif terhadap empati petugas berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien (Marhawati, 2020).

5. Assurance

Tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *assurance* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda menyatakan bahwa sebanyak 1,5% responden cukup puas, 73% puas, dan 25,5% sangat puas. Perolehan persentase skor tertinggi pada pernyataan 5 sebesar 85,65% dan skor terendah pada pernyataan 1 sebesar 83,26%. Rata-rata tingkat kepuasan pengguna pada dimensi *assurance* sebesar 84,78%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan dimensi *assurance* terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda, mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda, dengan 25,5% sangat puas, 73% puas, dan 1,5% cukup puas. Tingkat kepuasan ini mencerminkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi, kredibilitas, dan sikap meyakinkan petugas yang memberikan rasa aman. Meskipun terdapat beberapa kesalahpahaman terkait kelas jaminan, petugas mampu menyelesaikannya dengan cepat. Dimensi ini relevan dengan pengetahuan, kesopanan, dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang bebas risiko (Tersena dkk., 2021).

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan 5 dimensi kepuasan terhadap proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan 5 Dimensi

No	Dimensi	Skor persentase (%)	Kategori Kepuasan
1	<i>Tangible</i>	76,70%	Puas
2	<i>Reliability</i>	82,52%	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	85,43%	Sangat Puas
4	<i>Empathy</i>	84,48%	Sangat Puas
5	<i>Assurance</i>	84,78%	Sangat Puas
	<i>Jumlah</i>	413,91%	
	<i>Rata-rata</i>	82,78%	Puas

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang ditampilkan dalam Tabel 2, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap proses pendaftaran rawat inap dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan pengguna adalah 82,78%, yang termasuk dalam kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran rawat inap di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda dinilai baik, dengan mayoritas dimensi berada dalam kategori “Sangat Puas”, kecuali dimensi *tangible* dan *reliability* yang masih dalam kategori “Puas”. Hal ini menjadi dasar bahwa pelayanan sudah berjalan cukup optimal, namun masih perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan pada aspek fisik dan keandalan pelayanan agar mutu layanan semakin meningkat dan kepuasan pasien lebih maksimal.

KESIMPULAN

Pelayanan pendaftaran rawat inap di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda secara umum dinilai baik, dengan rata-rata kepuasan pasien sebesar 82,78%. Dimensi *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi, sementara *tangible* dan *reliability* masih perlu ditingkatkan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan pasien, namun tetap diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan tempat duduk serta memperjelas prosedur pelayanan pendaftaran agar lebih informatif dan efisien. Pelatihan berkelanjutan bagi petugas juga perlu dilakukan guna mempertahankan sikap empati, responsivitas, dan kepastian layanan demi meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S dkk. (2021). Metode penelitian kesehatan. Yayasan Kita Menulis.
- Andini, M., & Ningsih, R. H. (2020), Kualitas pelayanan pengiriman barang PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi. *Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan*, 273-279.
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 150-155.
- Erlindai. (2019). Tinjauan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPT Rumah Khusus Mata Medan tahun 2019, *Jurnal Ilmiah Perkam Medis dan Informasi Kesehatan IMELDA*, 573-580.
- Haryadi, Y., & Lopulalan, O. F. (2022). Tinjauan alur prosedur pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Morwardi Surakarta. *Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 272-275.
- Ibrahim, M. B., Kharisma, L. P., Sudipa, I. I., Rusmayadi, D., Simanihuruk, P., Sari, D. P.,... Lolang, E. (2023). Metode penelitian berbagai bidang keilmuan. Sanpedia.
- Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/11/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Pemerintah Republik Indonesia.
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106-116.
- Marhawati. (2020). Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *An Idea Nursing Journal*, 6-13.
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis kepuasan pasien rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 471-480.
- Pamungkas, A. L, Silvia, Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran tingkat kepuasan rawat inap peserta JKN terhadap kualitas pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1-10.
- Qamarina, N., Sari, T. P., & Kusuma, I. B. (2021). Hubungan komunikasi verbal dan non-verbal terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 171-182.
- Sondakh, V., Lengkhong, F. D, & Palar, N. (2023) Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 244-253.

Sugiyono (2020) Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D Alfabeta.

Syahputra, A., & Sumarji, E A (2022) Analisis kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri. *Otonomi*, 277-284.

Tersena, T., Setiawan, H. D., & Yanti, J. S. (2021) Tinjauan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RS islam Ibnu Sina Pekanbaru tahun 2021 *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 310-325.

Wahyuni, S, Siswati, F, Pannya, & Rumana, N. A. (2022) Kepuasan pasien BPIS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 643-650.

Widiastuti, Y, Bahri, H. S., & Hermanto. (2020). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ekonomi*, 338-404.