



## TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI TAHUN 2021

Anisa Dyah Irawati<sup>a</sup>, Puteri Fannya<sup>b</sup>, Laela Indawati<sup>c</sup>, Nanda Aula Rumana<sup>d</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, [anisadyah1999@gmail.com](mailto:anisadyah1999@gmail.com), Universitas Esa Unggul

<sup>b</sup> Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, [puteri.fannya@esaunggul.ac.id](mailto:puteri.fannya@esaunggul.ac.id), Universitas Esa Unggul

<sup>c</sup> Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, [laela.indawati@esaunggul.ac.id](mailto:laela.indawati@esaunggul.ac.id), Universitas Esa Unggul

<sup>d</sup> Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, [nanda.rumana@esaunggul.ac.id](mailto:nanda.rumana@esaunggul.ac.id), Universitas Esa Unggul

### ABSTRAK

Patient satisfaction is the same as the results of the assessment in the form of emotional responses ranging from feelings of pleasure or satisfaction obtained by patients because of the fulfillment of expectations or desires in using or receiving services. The impact of low patient satisfaction on services at outpatient registration is that it can cause a decrease in the quality of hospital services and result in a decrease in patient visits at the hospital. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the services of outpatient registration officers at Bhakti Kartini Hospital. The method used is descriptive quantitative by distributing questionnaires to 106 respondents measured on 5 dimensions of service quality. From these studies it is known that the percentage of satisfaction to the dimensions of reliability 81.1%, responsiveness 84.9%, assurance 84%, empathy 79.2%, and the physical tangibles 82.1%. Thus, it is known that the level of patient satisfaction with the services of outpatient registration officers at Bhakti Kartini Hospital is 83% and those who are dissatisfied are 17%. Based on the results, the level of satisfaction obtained has not yet reached the minimum hospital service standard that has been set by Kepmenkes 129 in 2008 which is at least 90%.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Outpatient Registration, Dimensions of Service Quality.

### Abstrak

Kepuasan pasien sama dengan hasil dari penilaian dalam bentuk respon emosional mulai dari perasaan senang maupun puas yang didapatkan oleh pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan atau menerima pelayanan. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan rumah sakit dan berakibat menurunnya kunjungan pasien di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara menyebarkan angket kepada 106 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persentase kepuasan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) 81,1%, daya tanggap (*responsiveness*) 84,9%, jaminan (*assurance*) 84%, empati (*emphaty*) 79,2%, dan bukti fisik (*tangibles*) 82,1%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini sebesar 83% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 17%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh masih belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu minimal sebesar 90%.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan, Dimensi Mutu Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi setiap orang. Kesehatan saat ini merupakan kebutuhan pokok dan harus selalu dijaga oleh masyarakat. Dari kebutuhan tersebut masyarakat menyadari perlunya untuk tetap sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit (1). Rumah Sakit termasuk lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat untuk mengatur pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (2).

Saat pasien datang berobat untuk pertama kalinya ke rumah sakit, tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Proses dari pelayanan kesehatan tidak akan bisa beroperasi dengan baik jika tidak ada bagian dari tempat pendaftaran. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan wajah terdepan bagi setiap rumah sakit. Kesan pertama yang diberikan petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (3).

Berkaitan dengan kepuasan, Mowen dan Minor mengemukakan dalam buku *Consumer Behavior* bahwa semasa maupun sesudah pemakaian produk maupun jasa, pengguna akan mengembangkan rasa kepuasan ataupun ketidakpuasan. Kepuasan dari pengguna akan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh pengguna atas barang ataupun jasa setelah mereka mencapai dan memakainya. Ini merupakan penilaian evaluatif pascapemilihan (4). Adapun bagi Ilyas kepuasan pasien sama dengan hasil dari penilaian dalam bentuk respon emosional mulai dari perasaan senang maupun puas yang didapatkan oleh pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan atau menerima pelayanan. (5).

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit. Umumnya, jika petugas pendaftaran memberikan layanan yang ramah, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab, pasien akan mendapat kesan pertama yang baik. Pasien sering mengeluhkan situasi tertentu yang membuat mereka meninggalkan kesan pertama yang buruk, seperti sikap petugas yang kurang sopan, kurang ramahnya petugas, dan lambatnya pelayanan yang diberikan (6).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sebastio Yofi Fina bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 71,83%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 68,83%, empati petugas pendaftaran sebesar 66,31% (7). Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 82,59%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 79,23%, empati petugas pendaftaran sebesar 78,62% (8). Adapun menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Puteri Fannya, Delmi Sulastri, dan Rosfita Rasyid bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 77,8%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 72,2%, empati petugas pendaftaran sebesar 85,2%, (9). Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kepuasan pasien masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu minimal sebesar  $\geq 90\%$  (10).

Rumah Sakit Bhakti Kartini merupakan salah satu Rumah Sakit Umum yang dimiliki oleh swasta dan tergolong kedalam rumah sakit tipe C dengan kapasitas tempat tidur untuk rawat inap adalah 103 tempat tidur. Rumah Sakit Bhakti Kartini beralamat di JL. RA Kartini, RT.004/RW.003, Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Pelayanan kesehatan pertama yang diberikan di Rumah Sakit Bhakti Kartini adalah dimulai dari bagian pendaftaran rawat jalan, yang memiliki 5 loket pendaftaran, dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 9 petugas yang terbagi menjadi tiga *shift* yaitu 5 petugas pada jam 07.00 untuk pagi, 3 petugas pada jam 13.30 untuk siang, dan 1 petugas pada jam 21.00 untuk malam. Berdasarkan data pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini pada bulan Desember 2020 sebanyak 6.883 pasien, bulan Januari 2021 sebanyak 6.552 pasien, bulan Februari 2021 sebanyak 6.034 pasien.

Hasil dari survey kepuasan pasien dirawat jalan terhadap petugas pendaftaran yang dilakukan oleh bagian *customer service* di Rumah Sakit Bhakti Kartini, didapatkan kepuasan pasien pada bulan desember 2020 sebesar 87%, pada bulan januari 2021 sebesar 83%, dan pada bulan february 2021 sebesar 86%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, yakni hasil data yang didapatkan dari responden diolah dalam bentuk persentase angka yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kepuasan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit bhakti kartini. Populasi pada penelitian yaitu seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini pada bulan April 2021 – Juni 2021. Jumlah sampel yang dipakai yaitu berjumlah 106 pasien memakai model pengambilan sampel *non random sampling* yaitu *Incidental/Convenience Sampling*  
**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI TAHUN 2021**

(sampel seadanya) dimana pengumpulan sampel ini diambil dari pasien yang kebetulan ada ditempat penelitian (11). Dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan yang sudah pernah berobat lebih dari 1 kali di Rumah Sakit Bhakti Kartini, serta mampu membaca dan menulis. Dan kriteria eksklusi yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini yang tidak bersedia menjadi responden. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diisi oleh pasien. hasil data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan *software* SPSS.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Karakteristik Pasien

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 106 pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini diperoleh karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan.

Tabel 1. Karakteristik Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021

Karakteristik	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	59	55,7
	Perempuan	47	44,3
Umur	17-25 tahun	24	22,6
	26-35 tahun	39	36,8
	36-45 tahun	23	21,7
	46-55 tahun	7	6,6
	56-65 tahun	7	6,6
	>65 tahun	6	5,7
Pekerjaan	PNS	10	9,4
	Wiraswasta	7	6,6
	Pegawai Swasta	24	22,6
	Buruh/Sopir/Petani	6	5,7
	Pegawai Lepas Lainnya	8	7,5
	Pelajar/Mahasiswa	9	8,5
	TNI/Polri	3	2,8
	IRT (Ibu Rumah Tangga)	22	20,8
Pendidikan	Lainnya	17	16
	Tidak Sekolah	1	0,9
	Tamatan SD	3	2,8
	Tamatan SMP	13	12,3
	Tamatan SMA/SMK	55	51,9
	Tamatan D1/D3	17	16
	Tamatan S1/Profesi	17	16
Tamatan S2/S3	-	-	

Berdasarkan tabel 1, pasien yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 59 (55,7%) dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 (44,3%). Mayoritas pasien berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 39 (36,8%), dan untuk minoritas yang berusia 65 tahun keatas sebanyak 6 (5,7%). pasien sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 24 (22,6%), dan yang paling sedikit yaitu sebagai TNI/Polri sebanyak 3 (2,8%). pasien paling banyak tamat SMA/SMK sebanyak 55 (51,9%), yang terendah yaitu tidak sekolah sebanyak 1 (0,9%), dan tidak didapatkan pasien yang berpendidikan S2/S3.

#### 3.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021

Dimensi Mutu Pelayanan	Puas	Tidak Puas
<b>JURNAL ILMIAH KEDOKTERAN DAN KESEHATAN</b>		

		N	%	N	%
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	86	81,1	20	18,9
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	90	84,9	16	15,1
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	89	84	17	16
4.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	84	79,2	22	20,8
5.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	87	82,1	19	17,9

Berdasarkan tabel 2, hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini berdasarkan dimensi mutu pelayanan:

a. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kemampuan petugas berdasarkan respon maupun kesigapan saat melayani sesuai prosedur yang bisa memenuhi harapan pasien. Ini menggambarkan tanggung jawab rumah sakit agar bisa melakukan persiapan sebelum pelayanan juga memberikan pelayanan yang tepat waktu (12). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini adalah yang paling tinggi didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 90 orang dengan persentase 84,9%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran mengetahui kebutuhan pasien (cepat dalam merespon masalah pasien). Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 16 orang dengan persentase 15,1%, ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan petugas loket pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan cepat (waktu tunggu sebentar), artinya masih ada petugas loket pendaftaran yang membutuhkan waktu dalam melakukan proses pendaftaran (waktu tunggu masih lama). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gama Bagus Kuntoadi dan Nur Endah Sari berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 83% sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 17% (6).

b. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan kemampuan petugas yang berkaitan pada wawasan, sopan santun dan sifat yang bisa dipercaya pasien. Kompetensi ini berkaitan dengan wawasan dan keahlian memberikan jasa (12). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah yang tertinggi ke-dua didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 89 orang dengan persentase 84%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran melayani dengan sopan dan ramah. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 17 orang dengan persentase 16% ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan keterangan tentang pasien dengan baik, artinya masih ada petugas yang kurang baik dalam melakukan pencatatan keterangan tentang pasien. Hasil ini sesuai dengan Puteri Fannya, Delmi Sulastri, Rosfita Rasyid berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 84,3% sedangkan pasien yang merasakan ketidakpuasan sebanyak 15,7% (9).

c. Dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) yakni kondisi pelayanan yang bisa berwujud atau bisa dilihat seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, petugas dan alat komunikasi. Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang menyenangkan (12). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah yang tertinggi ke-tiga didapatkan bahwa pasien puas yakni 87 orang dengan persentase 82,1%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik. Sedangkan yang merasakan ketidakpuasan yakni 19 orang dengan persentase 17,9%, seperti tidak adanya kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran dan masih adanya petugas yang berpenampilan kurang rapi/bersih. Hasil ini sesuai dengan Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosella berdasarkan dimensi bukti fisik

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI TAHUN 2021**

(tangibles) bahwa pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 81,94% sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 18,06% (13).

d. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa rumah sakit mampu dengan segera, tepat waktu dan akurat dalam memberi pelayanan kesehatan sesuai dengan yang ditawarkan, ataupun sejauh mana rumah sakit dapat memberikan jasa yang telah dijanjikan kepada pasien (12). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah yang tertinggi ke-empat dan termasuk yang terendah, didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 86 orang dengan persentase 81,1%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran yang mengarahkan pasien ke poliklinik. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 20 orang dengan persentase 18,9%, ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan kemudahan dalam pendaftaran/prosedur administrasi, artinya masih adanya kesulitan dalam melakukan pendaftaran/prosedur administrasi. Hasil ini sesuai dengan Gama Bagus Kuntoadi dan Nur Endah Sari berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) yang diketahui yaitu pasien yang merasa puas sebanyak 80% sedangkan pasien yang merasa ketidakpuasan sebanyak 20% (6).

e. Dimensi empati (*emphaty*)

Dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan rasa kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pasien, petugas akan menunjukkan perhatian dan merefleksikan kemampuan kepada pasien untuk menyelami perasaan pasien (12). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (*emphaty*) adalah yang terendah, didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 84 orang dengan persentase 79,2%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas selalu ada di loket. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 22 orang dengan persentase 20,8%, ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan petugas pendaftaran selalu tersenyum kepada pasien, artinya masih ada petugas loket pendaftaran yang tidak tersenyum kepada pasien. Hasil ini sesuai dengan Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) yaitu pasien yang merasa puas sebanyak 78,05% sedangkan pasien yang merasa ketidakpuasan sebanyak 21,95% (8).

### 3.3 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	88	83
Tidak Puas	18	17

Menurut standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu minimal sebesar 90%. Tujuan dilakukannya pengukuran dilakukannya pengukuran kepuasan pasien ini adalah agar terlaksananya pelayanan yang prima sehingga dapat memenuhi atau menimbulkan rasa puas untuk pasien (10). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini, didapatkan bahwa pasien yang menyatakan puas sebanyak 88 (83%) dan untuk yang merasakan ketidakpuasan sebanyak 18 (17%). Hasil ini sesuai dengan Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono yakni pasien yang merasa puas di tempat pendaftaran rawat jalan sebanyak 84% sedangkan yang merasakan ketidakpuasan sebanyak 16% (14). Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh belum mencapai minimal standar pelayanan rumah sakit yang ditetapkan oleh Kepmenkes.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini didapatkan pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan

pasien 81,1%, ketidakpuasan pasien 18,9%. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kepuasan pasien 84,9%, sedangkan ketidakpuasan pasien 15,1%. Pada dimensi jaminan (*assurance*) kepuasan pasien 84%, sedangkan ketidakpuasan pasien 16%. Pada dimensi empati (*emphaty*) kepuasan pasien 79,2%, sedangkan ketidakpuasan pasien 20,8%. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) kepuasan pasien 82,1%, sedangkan ketidakpuasan pasien 17,9%. Dan untuk kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini tahun 2021, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 83% dan yang menyatakan tidak puas 17%, hasil ini diketahui tidak mencapai standar minimal pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan. Diharapkan pihak rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Pebrianti T, Porwani S. Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. *J Ilm Ekon Glob Masa Kini*. 2018;8(2):18–25.
2. Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009.
3. Maulidah T. Evaluasi Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Brangsong II Kabupaten Kendal. 2019;1–87. Available from: <https://lib.unnes.ac.id/36378/>
4. Mowen JC, Minor M. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga; 2002.
5. Ilyas Y. Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 1999.
6. Kuntoadi G bagus, Sari NE. Tinjauan Ketidakpuasan Pasien Lama Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di R.S Menteng Mitra Afia. *Medicordhif J Rekam Medis*. 2018;5(1):39–43.
7. Fina SY. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo Menggunakan Metode Service Quality. *Cakra Buana Kesehat*. 2017;1(1):1–8.
8. Damayanti R, Rumana NA. Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. *Vol Jurrnal*. 2017;
9. Fannya P, Sulastris D, Rasyid R. Quality of polyclinic services at public health centers in Padang city, Indonesia. *Int J Community Med Public Heal*. 2018;5(10):4207–11.
10. Kemenkes RI. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008.
11. Notoatmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.; 2012.
12. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988;64(1):12–40.
13. Listyorini PI, Rosella L. Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Gajahan Surakarta. 2019;
14. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1).