



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5105>

PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN PADA LOKET
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY JUSUF PUTERA
KOTA MAKASSAR

^KFitria Amalia¹, Nurfardiansyah Bur², Nurbaeti³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): fitriaamalia2000@gmail.com

fitriaamalia2000@gmail.com¹, nurfardiansyah.bur@gmail.com², nurbaeti63@gmail.com³

ABSTRAK

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan loket pendaftaran pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Kota Makassar Tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *cross-sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan yang berkunjung pada bulan Desember 2021 sebanyak 317 pasien dengan tingkat kesalahan 10% menggunakan teknik *purposive sampling* yang jumlah sampelnya 76 pasien umum rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran. Metode analisis menggunakan *uji t test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical evidence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan loket pendaftaran pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Adapun nilai signifikansinya = 0,000 dan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,573 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan loket pendaftaran adalah sebesar 57,3 %. Penelitian ini menyarankan kepada pihak rumah sakit agar memperhatikan, meningkatkan dan mempertahankan *physical evidence* loket pendaftaran di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera agar pasien yang berkunjung dapat merasakan nyaman dan merasa puas akan *physical evidence* loket pendaftaran di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

Kata kunci : *Physical evidence*; loket pendaftaran; kepuasan pasien.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas
Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 29 Agustus 2022

Received in revised form : 24 November 2022

Accepted : 24 Februari 2024

Available online : 27 Februari 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Hospitals have various types of health services that can be favored to maintain patient satisfaction and loyalty. One type of health service in hospitals is outpatient services. The purpose of this study is to determine the effect of physical evidence on the satisfaction of registration counters for outpatients at the Jaury Jusuf Putera Academic Hospital, Makassar City in 2022. This type of research is quantitative with a cross-sectional study method. The population in this study was general outpatients who visited in December 2021 as many as 317 patients with an error rate of 10% using purposive sampling techniques whose sample number was 76 outpatient general patients who had received services at the registration counter. The analysis method uses simple linear regression. The results showed that physical evidence had a positive and significant effect on the satisfaction of the registration counter in outpatients at the Jaury Jusuf Putera Academic Hospital. The significance value = 0.000 and the coefficient of determination value (R square) of 0.573 which contains the understanding that the effect of physical evidence on the satisfaction of the registration counter is 57.3%. This research suggests to the hospital to pay attention to, improve and maintain physical evidence of the registration counter at the Jaury Jusuf Putera Academic Hospital so that visiting patients can feel comfortable and feel satisfied with the physical evidence of the registration counter at the Jaury Jusuf Putera Academic Hospital.

Keywords : Physical evidence; registration counters; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupannya akan selalu berusaha melakukan apa saja demi memenuhi kebutuhannya. Secara naluri mereka akan menjaga kesehatan mereka dengan melakukan berbagai cara. Salah satu cara untuk dapat terus menjaga kesehatan adalah mendatangi Rumah Sakit yang memang dibangun dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Sejalan dengan amanat Pasal 28 H, ayat 1 perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan.¹

Menurut Mubarak, pelayanan kesehatan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain.² Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas serta merata dan nondiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.³

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini adalah pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan penyedia jasa yaitu rumah sakit, dalam jangka yang panjang ikatan antara pasien dengan rumah sakit memungkinkan rumah sakit untuk memahami harapan dari pasien serta kebutuhan pasien. Dengan demikian rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat menyenangkan pasien dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat pasien kecewa.⁴ Penelitian yang dilakukan Darmini & Gorda (2021) menemukan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada masa pandemi yakni secara internal terbatasnya kuantitas maupun kualitas SDM, kesiapan terhadap pengadaan sarana dan prasarana yang

masih sulit, penerapan protoko kesehatan yang mengubah maupun mengurangi beberapa tahapan proses di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.⁵

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.⁶

Menurut Huffman pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap difasilitas pelayanan kesehatan. Kegiatan ditempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien, sebaiknya prosedur diletakkan ditempat yang mudah dibaca oleh petugas penerimaan pasien. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai aturan. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa.⁷

Berbeda dengan pelayanan rawat inap dan gawat darurat, pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Dari berbagai tahap proses pelayanan rawat jalan, loket administrasi/pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.⁸

Di Indonesia pada umumnya dan di Sulawesi Selatan khususnya, pada saat ini telah berdiri banyak rumah sakit yang memiliki spesifikasi dan keunggulan masing-masing, dan pada dasarnya setiap rumah sakit memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumennya. Setiap rumah sakit selalu berusaha untuk melakukan inovasi dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada konsumen agar tetap mampu bertahan hidup dan berkembang pada kondisi persaingan yang semakin ketat seperti sekarang ini.

Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera terletak di jalan Jenderal M. Jusuf No. 57A, Pattunuang, Kecamatan Wajo, Kota Makassar. Lokasinya dekat pasar sentral yang adalah juga pusat dari angkutan kota maupun dari luar kota sehingga pasien dan pengunjung lain mudah mencapainya.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera, jumlah kunjungan pasien umum rawat jalan pada triwulan pertama tahun 2021 yaitu sebanyak 1.443

pasien, lalu pada triwulan kedua terjadi penurunan menjadi 879 pasien, lalu pada triwulan ketiga terjadi penurunan lagi menjadi 874 pasien, dan pada triwulan keempat terjadi peningkatan yaitu 977 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien umum rawat jalan mengalami penurunan pada triwulan pertama hingga ketiga dan mengalami peningkatan pada triwulan keempat tetapi masih cukup berbanding jauh dengan jumlah kunjungan triwulan pertama.

Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut dikarenakan data kunjungan tersebut. Peneliti ingin mengetahui apakah naik turunnya angka kunjungan pasien umum rawat jalan dipengaruhi oleh *physical evidence* rumah sakit terutama di loket pendaftaran Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

METODE

Jenis penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera pada bulan Juni hingga Juli 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera sebanyak 317 pasien. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria telah mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran dengan tingkat kesalahan 10% dan didapatkan sebanyak 76 pasien umum rawat jalan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi atau penjelasan mengenai pengaruh antara variabel independen dan dependen.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	30	39,5
Perempuan	46	60,5
Total	76	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (39,5%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (60,5%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

Umur	n	%
<20 Tahun	17	22,4

21-40 Tahun	19	25
41-60 Tahun	24	31,6
61-80 Tahun	16	21,1
Total	76	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa umur responden yang paling banyak berumur 41-60 tahun yaitu sebanyak 24 orang (31,6%) dan yang paling sedikit berumur 61-80 tahun yaitu sebanyak 16 orang (21,1%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

Pendidikan Terakhir	n	%
Belum sekolah	4	5,3
SD/Sederajat	7	9,2
SMP/Sederajat	9	11,8
SMA/Sederajat	36	47,4
Perguruan Tinggi	20	26,3
Total	76	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden yang paling banyak ialah SMA/Sederajat yaitu sebanyak 36 orang (47,4%) dan yang paling sedikit ialah belum sekolah sebanyak 4 orang (5,3%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

Pekerjaan	n	%
Peg.Negeri/TNI/POLRI	0	0
Pegawai Swasta	8	10,5
Wiraswasta	12	15,8
IRT	26	34,2
Pelajar	17	22,4
Tidak Bekerja	13	17,1
Total	76	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang paling banyak ialah IRT yaitu sebanyak 26 orang (34,2%) dan yang paling sedikit ialah Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 0 orang (0%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan *Physical Evidence* di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

<i>Physical Evidence</i>	n	%
---------------------------------	----------	----------

Baik	73	96,1
Kurang	3	3,9
Total	76	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 76 responden, dapat diketahui *physical evidence* sudah baik yaitu sebesar 96,1% (73 orang) dan kurang sebesar 3,9% (3 orang).

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	73	96,1
Tidak Puas	3	3,9
Total	76	100

Berdasarkan tabel 6 mengenai kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 76 responden, yang merasa puas yaitu sebesar 96,1% (73 orang) dan tidak puas sebesar 3,9% (3 orang).

Analisis Bivariat

Tabel 7. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

<i>Physical Evidence</i>	Kepuasan Pasien				Total		Sig.
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	73	100	0	0	73	100	0,000
Kurang	0	0	3	100	3	100	
Total	73	96,1	3	3,9	76	100	

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari 76 responden yang menyatakan *physical evidence* sudah baik sebanyak 73 responden (96,1%) yang merasa puas. Sedangkan yang menyatakan *physical evidence* masih kurang sebanyak 3 responden (3,9%) yang merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan regresi linear sederhana didapatkan nilai *signifikansi*=0,000 (*sig*< dari nilai $\alpha = 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *physical evidence* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Kota Makassar Tahun 2022. Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,573 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan loket pendaftaran adalah sebesar 57,3%.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pasien

Berwujud diartikannya sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan oleh perusahaan

untuk menaikkan image dimata konsumen yang dapat di gambarkan dengan kebersihan ruangan. Kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana rumah sakit tersebut dapat berpotensi menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur, orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.⁹

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat dilihat oleh orang lain. Menurut Sunyoto dan Fatonah (2015:288) bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Sedangkan menurut Parasuraman dkk dalam Bursan dan Chanerie (2012) bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan dewasa ini tuntutan perusahaan dalam melayani konsumen dengan sebaik-baiknya yang timbal balik dapat dirasakan secara langsung sudah menjadi bahan pembicaraan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 76 responden, dapat diketahui *physical evidence* sudah baik yaitu sebesar 96,1% (73 orang) dan kurang sebesar 3,9% (3 orang). Penelitian yang sama dilakukan oleh Riska *et al.*, (2021) menyatakan bahwa dimensi *physical evidence*, 58 responden menyatakan kualitas kurang baik dan sebanyak 47 responden menyatakan kualitas baik.¹⁰

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *physical evidence* terhadap kepuasan pasien di RSA Jaury Jusuf Putera. Hal ini ditunjukkan dari nilai $sig=0,000$ dimana nilai signifikansi lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian responden menjawab sangat setuju yang paling banyak yaitu sebanyak 16 orang dengan pernyataan penampilan semua petugas rapih, bersih dan sopan. Responden menjawab setuju yang paling banyak yaitu sebanyak 60 orang dengan pernyataan loket pendaftaran dalam keadaan bersih dan rapih. Semakin baik *physical evidence* suatu rumah sakit maka pasien akan merasa nyaman dan hal tersebut dapat menciptakan kepuasan bagi pasien yang ingin mendapatkan suatu pelayanan yang dibutuhkan di rumah sakit.

Responden menjawab ragu-ragu yang paling banyak yaitu sebanyak 5 orang dengan pernyataan bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih juga rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman. Menurut beberapa responden, bangunan RSA Jaury Jusuf Putera kurang cocok dikatakan indah. Bangunan rumah sakit termasuk bangunan lama yang di dukung fakta bahwa rumah sakit ini sudah dibangun sejak tahun 1960-an. Namun meskipun begitu lingkungan bangunan rumah sakit sangat terjaga kebersihannya.

Masih ada responden yang tidak setuju dengan pernyataan rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman yaitu sebanyak 5 orang, dan masih ada responden yang tidak setuju dengan pernyataan jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi yaitu sebanyak 4 orang. Pada kuesioner kepuasan pasien ada 4 responden yang memilih tidak puas pada pernyataan kenyamanan ruang tunggu. Menurut pernyataan salah satu responden, dikarenakan lokasi ruang tunggu loket pendaftaran berada di luar ruangan responden merasa tidak nyaman karena sering merasa kepanasan apalagi disaat keadaan loket ramai oleh pasien. Selain itu, ada saat dimana kursi di ruang tunggu loket pendaftaran tidak mencukupi sehingga pasien ataupun keluarga pasien harus berdiri sambil menunggu namanya dipanggil untuk melakukan registrasi.

Hal tersebut memberikan bukti sebagaimana yang diterangkan oleh Philip Kotler (1997) bahwa penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior, kelengkapan, dan kerapian dan kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.¹¹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Meutia Dewi (2016) dari hasil penelitian bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.¹² Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Eka Ristia Subroto (2018) dimana semakin baik *physical evidence* yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pasien.⁽¹³⁾ Penelitian lain menunjukkan *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang umum.¹⁴ Adapun penelitian lain mengatakan mutu pelayanan keperawatan dimensi *physical evidence* masih kurang baik sehingga pasien kurang puas.¹⁵

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan yang dilihat dari *physical evidence* suatu rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien begitupun sebaliknya. Suatu rumah sakit agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang rumah sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit.¹⁶

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa *physical evidence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan loket pendaftaran pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Adapun nilai signifikansinya = 0,000 dan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,573 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan loket pendaftaran adalah sebesar 57,3 %. Penelitian ini menyarankan kepada pihak rumah sakit agar memperhatikan, meningkatkan dan mempertahankan *physical evidence* loket pendaftaran di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera agar pasien yang berkunjung dapat merasakan nyaman dan merasa puas akan *physical evidence* loket pendaftaran di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nugraheni R, Kumalasari YI. Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri. Jurnal Kesehatan [Internet]. 2020;8(2):96–105. Available from: <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2>
2. Larasati N. Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan bagi Peserta BPJS di RSUD DR.M.Soewandhi Kota Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik. 2016;4(2):81-93
3. Irmawati S, Sultan H, Nurhannis. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Jurnal Kataogis. 2017;5(1):188-197
4. Tri PS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X. 2022;3(1):53-59
5. Ni KSD, A.A.N OSG. Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pada Era Pandemi. 2021;16(2):6347-6362
6. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15
7. Erlindai. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda. 2019;4(1):573–80
8. Septiani AS, Wigati PA, Fatmasari EY. Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati [Internet]. Vol. 5. 2017. Available from: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
9. Asnidar, Akbar, Nurjaya. Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo. Movere Journal. 2020;2(2):20–31
10. Riska Y, Henni F, Wulan A, Bintang Ap, Nopia W. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19. Junal Kesmas Asclepius. 2021;3(2):49-59.
11. Dewi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen dan Keuangan. 2016;5(2):535-544
12. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. 1997;jilid 1
13. Eka RB. Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan *Operational Benevolence* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang VIP BLUD RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. 2018;14(3):236-244
14. Natalia RBU. Pengaruh Kualitas Layanan Pasien Rawat Inap Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA). 2019;21(1)
15. Vera S, Rizanda M, Fitra Y. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Jurnal Kesehatan Perintis. 2019;6(2):116-126
16. Kosnan W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Vol. 21, Bisnis dan Akuntansi (JEBA). 2019.