

**Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit***Patient Satisfaction with the Services of Outpatient Registration Officers at Hospital*Silvia Astuti<sup>1</sup>, Rosyidah<sup>2\*</sup>, Rochana Rulyandari<sup>3</sup><sup>1</sup>Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta| [2108053063@webmail.uad.ac.id](mailto:2108053063@webmail.uad.ac.id)<sup>2</sup>Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta| [rosyidah@ikm.uad.ac.id](mailto:rosyidah@ikm.uad.ac.id)<sup>3</sup>Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta| [rochana.rulyandari@ikm.uad.ac.id](mailto:rochana.rulyandari@ikm.uad.ac.id)\*Korespondensi Penulis : [rosyidah@ikm.uad.ac.id](mailto:rosyidah@ikm.uad.ac.id)**Abstrak**

**Latar belakang:** Kepuasan pasien adalah suatu standar penilaian kualitas pelayanan baik barang maupun jasa yang menjadi tolak ukur dan harus diperhatikan oleh suatu instansi dalam memberikan pelayanan. Di rumah sakit sangat perlu dilakukan survey kepuasan pasien, hal ini menjadi penting dan perlu dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Studi ini bertujuan untuk mengetahui penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

**Metode:** Metode yang digunakan dalam penelusuran sumber data pada *Narrative Literature Review* terhadap sepuluh rujukan yang terindeks pada database Google Scholar, Garuda, dan Sinta dengan rentang terbit dari 2017 hingga 2023.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit pada database Google Scholar, Garuda, dan Sinta merupakan penelitian yang banyak diteliti di berbagai metode. Sesuai tema/topik penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Adapun analisis metode penelitian, kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit banyak diteliti menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Sepuluh rujukan yang dianalisis memiliki hasil yang beragam sesuai metode penelitian dan teori yang digunakan.

**Kesimpulan:** Semua hasil penelitian pada sepuluh rujukan menyatakan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit kebanyakan sudah memenuhi standar capaian yang ada, akan tetapi masih ada hal yang tetap perlu diperhatikan bahkan diperbaiki.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Rumah Sakit; Petugas Pendaftaran; Rawat Jalan

**Abstract**

**Introduction:** Patient satisfaction is a standard for assessing the quality of service, both goods and services, which is a benchmark and must be considered by an agency in providing services. In hospitals, it is very necessary to carry out patient satisfaction surveys; this is important and needs to be done together with measuring the dimensions of the quality of health service.

**Objective:** This study aims to comprehend the findings of the patient's penelitian kepuasan regarding the rawat pelayanan in the sakit residence.

**Method:** The method used in the data collection for the *Narrative Literature Review* pertains to several research topics that are indexed in the databases of Google Scholar, Garuda, and Sinta with a time span ranging from 2017 to 2023.

**Result:** The research findings indicate that the study of patient behavior concerning the procedures for obtaining birth certificates in sakit households using the databases Google Scholar, Garuda, and Sinta is one of the many studies conducted using various methods. According to the theme/topic of the study, the participants' thoughts on the petugas of rawat jalan at the sakit lodge. Regardless of the method of analysis, many studies have used both quantitative and qualitative methods to examine the attitudes of the public about the handling of raw materials for construction projects in sakit homes. Each analyzation result has a wide range of results based on the methodology and theory applied.

**Conclusion:** All of the research findings over the course of several years indicate that patient behavior in assisted living facilities has generally exceeded existing standards; however, there are still certain aspects that need to be taken into consideration and maybe improved.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Hospital; Registration Officer; Outpatient

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang ataupun masyarakat, salah satu upaya dalam mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat dengan adanya fasilitas kesehatan yakni salah satunya Rumah Sakit. Di negara Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (1). Di era modern saat ini seiring berkembangnya zaman banyak sekali berdiri nya rumah sakit di dunia bahkan khususnya di negara Indonesia, baik itu rumah sakit pemerintahan ataupun swasta. Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memiliki peran dalam mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat karena Rumah Sakit adalah organisasi atau satu kesatuan perawatan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan serta persyaratan publik.

Rumah Sakit merupakan salah satu komponen dalam sistem pelayanan kesehatan garis besar dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (2). Masyarakat menuntut sebuah rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan untuk semua layanan kesehatan maupun layanan yang berkaitan dalam pemenuhan kebutuhan pasien serta layanan yang diberikan oleh rumah sakit harus dengan mudah, cepat, akurat, kualitas, dan biaya yang terjangkau. Dalam memberikan pelayanan garda terdepan pada suatu rumah sakit salah satunya pelayanan rawat jalan di bagian pendaftaran. Rawat jalan Rawat jalan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit tanpa dirawat di rumah sakit, atau terdaftar sebagai pasien rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit (3). Pada rawat jalan yang menjadi garda terdepannya adalah bagian pendaftaran pasien. 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 bagian terdepan. Kesan pertama yang diberikan petugas merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (4).

Tempat pendaftaran khususnya pada rawat jalan sebagai salah satu unit vital yang berperan penting di rumah sakit karena berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan kepada pasien atau sebagai gerbang utama suatu pelayanan rumah sakit. Pendaftaran pasien suatu proses awal terjadinya rekam medis pada fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data meliputi identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Selain mencatat data identitas pasien, petugas juga akan melakukan pendataan lain seperti mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat. Pendaftaran memiliki fungsi yang sangat penting dalam rumah sakit yaitu layanan pemberian jasa pertama yang dapat menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Untuk menentukan pelayanan selanjutnya yang akan diberikan dan hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan tahapan sejalan yang telah diberikan oleh petugas dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai indikator yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan terdapat hasil evaluasi dari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan menitikberatkan pada kekhususan pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas.

Mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang berpengaruh antara mutu pelayanan petugas kepada pasien dengan hasil akhir yang dapat digolongkan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan instansi (5). Kepuasan pelanggan adalah suatu standar penilaian kualitas pelayanan baik barang maupun jasa yang menjadi tolak ukur dan harus diperhatikan oleh suatu instansi dalam memberikan pelayanan (6). Di rumah sakit sangat perlu dilakukan survey kepuasan pasien, hal ini menjadi penting dan perlu dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan (7). Adapun perspektif penilaian kepuasan pelayanan yaitu ; prespektif pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien, serta perspektif penilaian pelayanan yang sudah diterima (8). Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil dari respon pelanggan dari produk yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Sehingga kepuasan pelanggan bisa dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang telah diterima oleh pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Pada bidang kesehatan, kepuasan pelanggan adalah suatu kepuasan pasien sebagai pihak yang mendapatkan atau memerlukan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki pengertian "Kepuasan ialah nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan"(9).

Penelitian ini dibangun berlandaskan teori mengenai kepuasan pasien rawat jalan. Kepuasan pelanggan atau pasien memiliki tempat tersendiri karna merupakan hal yang sangat penting dalam mempertahankan suatu rumah sakit. Kepuasan dapat terjadi jika pelanggan terpenuhi harapannya secara baik dari pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka dari itu pelayanan yang diberikan perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus terhadap kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan - perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien yang dapat berdampak ke rumah sakit agar mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat

menjaga kelangsungan beroperasionalnya suatu rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan (10)(11). Rawat jalan adalah seseorang pasien yang menerima pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit atau pelayanan kesehatan tanpa dirawat di rumah sakit atau seseorang yang telah terdaftar sebagai pasien rawat inap. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang lebih sering disebut sebagai loket pendaftaran memiliki fungsi serta peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien ataupun keluarga pasien. Kontak yang pertama kali terjadi antara petugas dengan pasien rawat jalan atau keluarganya adalah suatu proses pendaftaran pasien di tempat pendaftaran rawat jalan. Oleh karena itu, tempat pendaftaran rawat jalan dapat menjadi acuan bagi pasien dalam menilai mengenai baik buruknya kualitas pelayanan pada rumah sakit (12) (13). Pelayanan rawat jalan meliputi pelayanan pasien observasi, diagnosis, dilakukan pengobatan, adanya rehabilitasi medik, serta pelayanan kesehatan lainnya dengan tanpa menginap di Rumah Sakit (Menteri Kesehatan RI Nomor 1165/MENKES/SK/2007). Pelayanan rawat jalan memiliki fungsi yaitu merupakan tempat penacatan identitas pasien ke formulir rekam medis rawat jalan, data dasar pasien, KIB, KIUP, dan buku register pendaftaran pasien rawat jalan, pemberian dan pencatatan nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan oleh rumah sakit (14).

Pada penelitian sebelumnya dengan tulisan artikel berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Aikmel Tahun 2022 ” menyatakan jika pada kualitas pelayanan petugas pendaftaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien bpjs rawat jalan yang berlandaskan data hasil analisa hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel (15). Berbeda dengan penelitian tersebut, tulisan ini dibangun dengan menyempitkan fokus pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran di rumah sakit. Adapun penelitian lainnya, yakni dengan judul, “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Tni Au Dr. M. Salamun Bandung” pada penelitian ini diperoleh hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan saat ini yaitu dengan hasil kualifikasi sudah cukup baik namun belum optimal hal ini dikarenakan terdapat kendala yang dihadapi dan dampaknya terhadap pelayanan pendaftaran peserta BPJS sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran di pendaftaran rawat jalan rumah sakit (16).

Berbeda dengan penelitian tersebut, peneliti melakukan telaah teori meliputi pembahasan yang jelas serta adanya penjabaran metode penelitian yang jelas dengan fokus pada kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan dengan acuan pada database Google Scholar, Garuda, serta Sinta. Pada latar belakang diatas, tulisan ini dibangun untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dengan database tersebut menggunakan studi *Narrative Literature Review*. Berdasarkan database Google Scholar atau Google Cendekia, maupun Garuda dan Sinta merupakan suatu layanan hand searching yang memungkinkan bagi seseorang pengguna melakukan ragam pencarian terkait informasi, khususnya informasi ilmiah terkait pelajaran yang berbentuk teks dengan berbagai ragam format publikasi melalui analisis suatu tema/topik penelitian, metode penelitian, serta penelitian pada penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di rumah sakit.

## METODE

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif melalui *Narrative Literature Review*. *Narrative Literature Review* merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif yang fokus menceritakan suatu kehidupan manusia, melalui pengalaman, wawancara, fotografi, biografi, serta metode narrative pengalaman lainnya. Selain itu, *Narrative Literature Review* juga termasuk jenis penelitian dalam tinjauan publikasi yang menunjang kajian Library and Information Science (LIS)(17). Penelitian ini menganalisis tulisan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dalam bentuk jurnal. Adapun publikasi jurnal yang diteliti dicari pada Desember 2022 - Januari 2023 pada database Google Scholar, Sinta, dan Garuda. Jurnal yang dicari memiliki rentang waktu terbit 2017 hingga 2022. Strategi pencarian kata menggunakan kata kunci kepuasan pasien, pelayanan petugas pendaftaran, rawat jalan rumah sakit (contohnya, “Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit”).

**Tabel 1.** Jurnal yang dianalisis

No.	Identitas Artikel
1	Setia Wiguna N, Gunawan E. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. <i>Cerdika J Ilm Indones</i> . 2022;2(2):275–80.
2	Nahrisah P, Fahmi M. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dan Sikap Petugas Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. 2019;6(1):5–10.

3	Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) Sekayu Tahun 2019. 2020;5(2).
4	Irawatia AD, Fannya P, Indawati L, Rumana NA. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. J Ilm Kedokt Dan Kesehat [Internet]. 2022;1(1):36–41.
5	Limisran. Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Palembang. 2019;XI(1):39–45.
6	Ningsih AP, Rudiansyah. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Rubini Mempawah. Jupermik. 2020;3:10–3.
7	Suliantoro, Fatchurahim D. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah KotaGede Yogyakarta. 2022;15(1):64–73.
8	Primastuti afifah novia, Sugiarsi S, Mulyono S. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. Indones J Heal Inf Manag. 2022;2(2):1.
9	Purba E. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda. 2019;4(1):573–80.
10	Indriyani V, Herfiyanti L. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. Cerdika J Ilm Indones. 2021;1(7):882–92.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara analisis sepuluh jurnal dari berbagai terbitan jurnal. Dari sepuluh jurnal tersebut, peneliti melakukan dua fase teknik pengumpulan data, yaitu melakukan penyaringan judul hingga abstrak, lalu menghapus publikasi yang tidak relevan dan membaca teks secara lengkap dari identifikasi studi yang memenuhi kelayakan yang sesuai dengan kriteria (18). Selanjutnya, peneliti melakukan pencarian data secara lengkap, seperti nama penulis, tahun terbit, edisi dan nomor halaman, serta jenis jurnalnya dan memasukkan data tersebut ke aplikasi Mendeley Desktop. Kemudian peneliti melakukan teknik analisis data dari sepuluh jurnal sesuai tema/topik penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian. Peneliti melakukan ekstraksi data dengan memasukkan data sesuai kategori di atas berbentuk tabel.

## HASIL

Kepuasan merupakan besar orientasi dalam suatu pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang tepat serta memuaskan dapat menimbulkan citra yang baik suatu lembaga jasa dalam bersaing pada penyedia jasa lainnya, dimana hal-hal yang terus ditingkatkan secara terus menerus akan membentuk loyalitas dari para pelanggannya (19)(5). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi berbagai faktor yang menentukan kualitas kepuasan pada pelanggan yang terdiri dari 5 dimensi utama kelompok yaitu *responsiveness* yang mengacu pada tenaga pelayanan mengutamakan aspek pelayanan dalam mempengaruhi tindakan penerima pelayanan, sehingga diperlukan penjelasan yang lengkap serta tepat. Dalam menyikapi bentuk mekanisme maupun prosedur yang berlaku di dalam sebuah instansi pelayanan kesehatan. *Assurance* merupakan suatu kepastian dari semua tindakan yang diberikan kepada penerima, sehingga individu yang menerima pelayanan dapat merasakan aman dari berbagai tindakan yang dapat menimbulkan adanya suatu kesalahan pada saat pelayanan. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu berupa hasil nyata yang digunakan oleh penyedia jasa dan digunakan sesuai dengan pemanfaatan dan kegunaannya dalam suatu proses pelayanan yang sesuai dengan harapan. *Empathy* dapat ditunjukkan melalui sikap pengertian dan komitmen tinggi yang diberikan oleh pihak yang terkait dengan kegiatan pemberian pelayanan. Dan *reliability* diartikan sebagai kepemilikan kemampuan dalam pengetahuan, pengetahuan, komitmen, kerja keras dan profesional terhadap pelayanan yang telah diberikan (20).

Berdasarkan hal ini, penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan menarik untuk diteliti, untuk melihat keragaman topik di setiap jenis perpustakaan. Maka dari itu, peneliti mengambil sepuluh penelitian berupa jurnal pada sumber atau database Google Scholar, Garuda, serta Sinta. Sepuluh penelitian ini mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rawat jalan di rumah sakit. Selanjutnya, artikel di kategorikan sesuai tema/topik penelitian, pertanyaan penelitian, metode penelitian, hasil, dan pembahasan penelitian berdasarkan distribusi karakteristik Jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Data Jurnal yang dianalisis

No	Penulis	Tema/Topik Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Setia Wiguna N, Gunawan E. (2022)	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit	Deskriptif Kualitatif	Hasil keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di TPPRJ sudah cukup baik

2	Nahrisah P, Fahmi M. (2019)	Waktu Tunggu Pendaftaran Dan Sikap Petugas Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit	Metode Kuantitatif dengan jenis jenis analytic dengan pendekatan cross sectional	Ada hubungan waktu tunggu dan sikap petugas administrasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir
3	Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. (2020)	Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah	Metode Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Secara umum kualitas layanan pasien JKN Mandiri di RSUD Sekayu cukup baik pada dimensi <i>Tangible</i> , Responsiveness dan <i>Assurance</i> , sedangkan dimensi <i>Empathy</i> dan <i>Reliability</i> masih dinilai kurang. Perlu ada upaya perbaikan mutu layanan dari semua dimensi mengingat keterkaitan antara dimensi pelayanan.
4	Irawatia AD, Fannya P, Indawati L, Rumana NA. (2021)	Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit	Deskriptif Kuantitatif	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini yang diperoleh masih belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008 yaitu minimal sebesar 90%
5	Limisran. (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit	Metode Kuantitatif menggunakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional	Persepsi responden terhadap penilaian mutu pelayanan yang ada di bagian pendaftaran pasien secara umum menunjukkan responden yang menilai baik di Rumah Sakit Kota Palembang
6	Ningsih AP, Rudiansyah. (2020)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mempawah maka hasil yang didapatkan skor rata-rata keseluruhan berada dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung ( <i>Tangible</i> )
7	Suliantoro, Fatchurahim D. (2022)	Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	ada pengaruh antara pelayanan pendaftaran (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta cukup baik
8	Primastuti afifah novia, Sugiarsi S, Mulyono S. (2022)	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit	Observasional analitik dengan pendekatan cross sectional.	Kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang menilai mutu pelayanan dalam kategori baik

9	Purba E. (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit	Penelitian Deskriptif	Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas
10	Indriyani V, Herfiyanti L. (2021)	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit	Metode Kuantitatif	Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bina Sehat. terdapat beberapa masalah yaitu Mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan yang kurang maksimal, Proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang cukup lama

Berdasarkan tabel di atas, rujukan yang dianalisis memiliki ragam tema/topik penelitian, antara lain tema pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di pendaftaran rumah sakit, tinjauan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit, dan analisa tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan rumah sakit. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Adapun 5 indikator kepuasan pasien yaitu kenyataan (*tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, kehandalan (*reliability*) yang berupa suatu kemampuan petugas kesehatan dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (*responsiveness*) berupa kesediaan petugas kesehatan dalam membantu pasien saat mengalami kesulitan, jaminan (*assurance*) berupa kemampuan dalam menjawab semua pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (*emphaty*) berupa perhatian kepada pasien (21).

## PEMBAHASAN

Penelitian ini berdasarkan tema/topik dari sepuluh rujukan yang dianalisis, metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan secara kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini sebagian besar digunakan secara deskripsi. Rujukan yang menggunakan pendekatan deskriptif ini hanya menggambarkan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit yang diteliti. Adapun rujukan Setia Wiguna N, Gunawan E. (2022) menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau merupakan penelitian deskriptif yaitu penulis hanya menggambarkan dan menganalisa keadaan yang diperoleh dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari individu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan (22). Rujukan Nahrishah P, Fahmi M. (2019) menggunakan kuantitatif dengan variabel yang diteliti yaitu waktu tunggu, sikap petugas, dan kepuasan pasien rawat jalan (23).

Selain itu, rujukan Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. (2020) meneliti mengenai kepuasan pasien dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional untuk melihat pengaruh kualitas layanan pasien di Instalasi rawat jalan rumah sakit. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling yakni dengan accidental sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner berskala likert 1 5 melalui wawancara langsung kepada pasien. Sebelum disebarkan, instrumen (kuesioner) telah diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif berdasarkan Importance And Performance Analysis Methode (IPA) dan Gap Analysis. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh bidang administrasi rawat jalan rumah sakit (24).

Pada penelitian Irawatia AD, Fannya P, Indawati L, Rumana NA. (2021) juga menggunakan metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara menyebarkan angket kepada 106 responden yang diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan memakai model pengambilan sampel non random sampling yaitu Incidental/Convenience Sampling untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit. Dalam penelitian ini terdapat 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 (25). Tabel 3, pada penelitian Limisran. (2019) penelitian ini menggunakan survey

analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini, yakni pasien rawat jalan Rumah Sakit dengan teknik sampling menggunakan Purposive Sampling. Data diambil menggunakan kuesioner, ditampilkan dalam tabel dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Data diolah dengan bantuan komputerisasi menggunakan uji statistik yaitu teknik univariat, analisis hubungan (bivariat) dengan analisis Chi Square dengan kemaknaan = 0,05. Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi (26).

Pada penelitian Ningsih AP, Rudiansyah. (2020) dan Suliantoro, Fatchurahim D. (2022) menggunakan metode yang sama yaitu Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif merupakan suatu penelitian dengan berlandaskan filsafat positisme, metode ini sering digunakan untuk meneliti pada populasi sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (27). Akan tetapi ada perbedaan diantara 2 penelitian ini yaitu pada penelitian pertama menggunakan rancangan penelitian yang penelitian cross sectional atau potong lintang, sedangkan di penelitian yang kedua dalam pengambilan sampel dengan cara mengambil dari populasi harap benar-benar representative. Agar memperoleh sampel yang representative dari populasi maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel (28,29).

Rujukan Setia Wiguna N, Gunawan E. (2022) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di TPRJ sudah cukup baik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau kemudian sampel diambil sebanyak 100 pasien. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (97%) tingkat kepuasan pelayanan petugas, (97%) tingkat kepuasan waktu pelayanan, (97%) tingkat kepuasan sarana dan prasarana. Hal ini sejalan dengan rujukan penelitian oleh Nahrishah P, Fahmi M. (2019) dimana Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud dengan p-value (Continuity Correction) 0,000 ( $p < 0,05$ ). Oleh karena itu, pada penelitian ini didapatkan hasil Ada hubungan waktu tunggu dan sikap petugas administrasi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir. Rujukan Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. (2020) berdasarkan penelitian yang telah dilakukan secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan kepada pasien JKN Mandiri di RSUD Sekayu sudah cukup baik akan tetapi hanya pada dimensi *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance*, sedangkan pada dimensi *Empathy* dan *Reliability* masih dinilai kurang. Sehingga RSUD Sekayu masih perlu melakukan perbaikan mutu layanan dari semua dimensi mengingat keterkaitan antara dimensi pelayanan. Dan pada rujukan penelitian yang dilakukan oleh Purba E. (2019) yaitu didapatkan hasil mendapatkan hasil mayoritas pasien menilai kurang puas. Hal ini dibuktikan dari hasil kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%). Sedangkan kepuasan pasien pada komunikasi pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%). Selanjutnya, kepuasan pasien pada waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini masih banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit tersebut, maka dari itu rumah sakit harus melakukan perbaikan pelayanan untuk keberlangsungan rumah sakit (30).

Pada rujukan Irawatia AD, Fannya P, Indawati L, Rumana NA. (2021) berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan hasil mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini yaitu pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien sebesar 81,1%, ketidakpuasan pasien sebesar 18,9%. Sedangkan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kepuasan pasien sebesar 84,9%, ketidakpuasan pasien sebesar 15,1%. Pada dimensi jaminan (*assurance*) kepuasan pasien sebesar 84%, ketidakpuasan pasien sebesar 16%. Dan pada dimensi empati (*emphaty*) kepuasan pasien sebesar 79,2%, ketidakpuasan pasien sebesar 20,8%. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) kepuasan pasien sebesar 82,1%, ketidakpuasan pasien sebesar 17,9%. Berdasarkan hasil penelitian khususnya 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 sebanyak 83% dan yang menyatakan tidak puas 17%, Sehingga dapat ditarik kesimpulan 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.

Pada rujukan peneliti yang dilakukan oleh Limisran. (2019) yaitu diketahui pada mutu pelayanan masih ada yang belum mampu terpenuhi, yaitu pada dimensi Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Sehingga dengan mengetahui karakteristik pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di bagian pendaftaran dari kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang, diharapkan pimpinan Rumah Sakit mampu untuk selalu

meningkatkan mutu pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Diharapkan dengan adanya peningkatan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit di Palembang akan meningkatkan pula jumlah kunjungan rawat jalan, karena tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdampak pada meningkatnya kunjungan rawat jalan di setiap rumah sakit. Rujukan dari penelitian Ningsih AP, Rudiansyah. (2020) didapatkan hasil kesimpulan yang telah diperoleh berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas tempat pendaftaran pasien di Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mempawah yaitu hasil yang didapatkan ditarik skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,31 yang artinya hal ini masuk dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung (*Tangible*).

Selanjutnya, pada rujukan penelitian oleh Suliantoro, Fatchurahim D. (2022) dapat disimpulkan ada pengaruh antara pelayanan pendaftaran (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta sebesar 0,525. Hal ini sejalan dengan rujukan penelitian yang dilakukan oleh Primastuti afifah novia, Sugiarsi S, Mulyono S. (2022) yaitu berdasarkan penelitian didapatkan hasil menilai kepuasan pasien puas sebanyak 84 responden (84%) dan yang menilai kepuasan pasien kurang puas sebanyak 16 responden (16%) atau pada pasien yang telah melakukan penilaian mutu pelayanan baik sebanyak 95 responden (95%) dan yang menilai kurang baik sebanyak 5 responden (5%). Sehingga dapat ditarik kesimpulan jika terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit (31). Terakhir rujukan dari penelitian dari Indriyani V, Herfiyanti L. (2021) bahwa Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bina Sehat. terdapat beberapa masalah yaitu Mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan yang kurang maksimal, Proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang cukup lama (32).

Berdasarkan analisis tema/topik penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian dari sepuluh rujukan di atas, memperlihatkan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, terutama faktor pelayanan petugas pendaftaran di rawat jalan. Dari 5 indikator kepuasan pasien yaitu kenyataan (*tangibles*) berupa tampilan fasilitas fisik rumah sakit, kehandalan (*reliability*) berupa kemampuan petugas kesehatan khususnya di bagian pendaftaran dalam menangani masalah secara cepat, tanggung jawab (*responsiveness*) merupakan kesediaan petugas dalam membantu pasien saat mengalami kesulitan seperti saat melakukan pendaftaran, jaminan (*assurance*) suatu kemampuan petugas dalam menjawab segala pertanyaan pasien perihal semua informasi, dan empati (*emphaty*) adalah suatu bentuk perhatian kepada pasien memiliki peran penting dalam memenuhi kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dapat diteliti menggunakan ragam metode penelitian, kualitatif, kuantitatif, atau mix methods dengan subjek penelitian sendiri, pengguna, atau pustakawan di perpustakaan. Hal ini menandakan bahwa penelitian mengenai kepuasan pasien ini terus dikembangkan seiring bertambahnya fasilitas kecanggihan dalam pendaftaran. Adapun hasil penelitian delapan rujukan ini, memiliki hasil yang beragam sesuai metode penelitian dan teori yang digunakan. Semua hasil penelitian pada sepuluh rujukan menyatakan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit kebanyakan sudah memenuhi standar capaian yang ada, akan tetapi masih ada hal yang tetap perlu diperhatikan bahkan diperbaiki.

## KESIMPULAN

Penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit pada database Google Scholar, Garuda, dan Sinta ini merupakan penelitian yang banyak diteliti di beragam perpustakaan. Sesuai tema/topik penelitian, kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit juga merupakan penelitian bidang kesehatan serta perguruan tinggi. Adapun analisis metode penelitian, kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di rumah sakit banyak diteliti menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Sepuluh rujukan yang dianalisis memiliki hasil penelitian yang menunjukkan bahwa semua hasil penelitian pada sepuluh rujukan menyatakan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit kebanyakan sudah memenuhi standar capaian yang ada.

## SARAN

Berdasarkan semua artikel penelitian kepuasan pasien di rumah sakit kebanyakan sudah memenuhi standar capaian yang ada, akan tetapi masih ada hal yang tetap perlu diperhatikan bahkan diperbaiki. Berdasarkan hal ini, penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneliti penelitian terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit pada database nasional dan internasional menggunakan systematic literature review dengan jumlah penelitian yang banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang RI NO 44 Tahun 2009. J Hum Dev [Internet]. 2009;6(1):1–22. Available from: <http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/development/the-world->

- economy\_9789264022621-en#.WQjA\_1Xyu70%23page3%0Ahttp://www.sciencemag.org/cgi/doi/10.1126/science.1191273%0Ahttps://greatergood.berkeley.edu/images/application\_uploads/Diener-Subje
2. Herlambang S. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Cetakan I. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016. 189 p.
  3. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008. Vol. 49, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008. p. 69–73.
  4. Maulidah T. Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. 2019;3(4):601–11.
  5. Octaviasuni S, Wulan RW. Kualitas Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat: Literature Review. J Kesehat. 2022;20(2):656–64.
  6. Nurcahyanti E. Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo. 2017;3(1):8.
  7. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2010.
  8. Matsubara C, Green J, Astorga LT, Daya EL, Jervoso HC, Gonzaga EM, et al. Reliability tests and validation tests of the client satisfaction questionnaire (CSQ-8) as an index of satisfaction with childbirth-related care among Filipino women. BMC Pregnancy Childbirth. 2013;13:1–9.
  9. Iman AT. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: *Quality Assurance*. Jakarta: Kemenkes RI; 2017.
  10. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. 2018;
  11. Astari dewanti widya, Noviantani A, Simanjuntak R. Artikel Penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. 2021;03:34–8.
  12. Fiani EO, Pujihastuti A, Karanganyar PT. Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ Description of Influencing Factors Waiting Time for Registration at TPPRJ Prodi D3 RMIK STIKes Mitra Husada Karanganyar ( TPPRJ ) atau yang sering disebut loket dalam pelayanan ke. Indones J Heal Inf Manag ( IJHIM ). 2021;1(2).
  13. Tominanto, Maryati W. SISTEM INFORMASI BERBASIS FINGERPRINT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN. 2013;3(2):12–24.
  14. SUHARDI SA. Analisis Pengolahan Mutu Pelayanan Administrasi Locket Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kab.Sinjai Tahun 2021. 2022;
  15. Dewi AR, Adnan M. Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Aikmel Tahun 2022 The. Nusadaya J Multidiciplinary Stud. 2022;1(2):7–12.
  16. Rahayu ayu hendrati, Antika wiwin tri. Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Tni Au Dr. M. Salamun Bandung. 2022;16(1).
  17. Ford E. Tell me your story: Narrative inquiry in LIS research. Coll Res Libr. 2020;81(2):235–47.
  18. Frandsen TF, Sørensen KM, Anne AML. Library stories: a systematic review of narrative aspects within and around libraries. J Doc. 2021;77(5):1128–41.
  19. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. 2017;2(1).
  20. Damayanti W. Kualitas pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2020. 2020;
  21. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Edisi IV. Jakarta Selatan: Salemba Medika; 2018.
  22. Setia Wiguna N, Gunawan E. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. Cerdika J Ilm Indones. 2022;2(2):275–80.
  23. Nahrisah P, Fahmi M. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dan Sikap Petugas Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. 2019;6(1):5–10.
  24. Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) Sekayu Tahun 2019. 2020;5(2).
  25. Irawatia AD, Fannya P, Indawati L, Rumana NA. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. J Ilm Kedokt Dan Kesehat [Internet]. 2022;1(1):36–41. Available from: <http://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/163>
  26. Limisran. Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Palembang. 2019;XI(1):39–45.
  27. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabet; 2016.
  28. Ningsih AP, Rudiansyah. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Rubini Mempawah. Jupermik. 2020;3:10–3.

29. Suliantoro, Fatchurahim D. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah KotaGede Yogyakarta. 2022;15(1):64–73. Available from: <http://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/albama>
30. Purba E. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *J Ilm Perkam dan Inf Kesehat Imelda*. 2019;4(1):573–80.
31. Primastuti afifah novia, Sugiarsi S, Mulyono S. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. *Indones J Heal Inf Manag*. 2022;2(2):1.
32. Indriyani V, Herfiyanti L. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika J Ilm Indones*. 2021;1(7):882–92.