

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PRAKTEK DOKTER HENDRA BANJARAN

Annisa Dwi Destiani¹, Irda Sari²

^{1,2}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 301 Bandung

E-mail: ¹piksi.annisadwid.20303092@gmail.com, ²irda.sari@piksi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Praktek Dokter Hendra Banjaran. Permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pasien terhadap bentuk pelayanan pendaftaran rawat jalan. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh, serta dihasilkan sampel sebanyak 22 pasien. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Praktek Dokter Hendra Banjaran sangat berpengaruh sebanyak 80%. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan pendaftaran rawat jalan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Terdapat saran yang diberikan untuk tempat Praktek Dokter Hendra yaitu dengan melakukan evaluasi beberapa indikator kepuasan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan, Pendaftaran Rawat Jalan

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing the Quality of Outpatient Registration Services on Patient Satisfaction at Hendra Banjaran's Doctor's Practice. The problem in this research is how satisfied patients are with the form of outpatient registration service. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach. Data collection techniques by distributing questionnaires to outpatients. This study used a saturated sampling technique, and resulted in a sample of 22 patients. Based on the results of the research, that analyzes of Outpatient Registration Service Quality on Patient Satisfaction at Hendra Banjaran's Doctor's Practice was very influential as much as 80%. In this way, it can be concluded that outpatient registration services have a big influence on patient satisfaction. There is a suggestion given to Doctor Hendra's practice, namely by evaluating several satisfaction indicators aimed at improving service.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Registration

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan sumber daya yang tentunya dimiliki manusia dan bukan merupakan tujuan hidup yang perlu dicapai, kesehatan tidak terfokus pada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat (Robert.H.Brook, 2017:585).

Rumah sakit dikatakan sebagai bagian yang utuh dari sebuah organisasi sosial yang menyediakan layanan atau pelayanan kesehatan dengan cara yang komprehensif, kuratif, serta preventif. Fungsi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan perlu diadakannya peningkatan kualitas dengan cara menyelenggarakan pelayanan rekam medis, pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran merupakan faktor penunjang tercapainya pelayanan yang baik. Pengetahuan petugas rekam medis terhadap pengelolaan rekam medis akan berdampak pada pelayanan kesehatan dirumah sakit atau pelaksana pekerjaan. Petugas rekam medis yang mengetahui tentang pengelolaan rekam medis yang cepat, tepat, akurat serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik (Jayanti, 2016). Ketika pasien datang ke rumah sakit, tempat pendaftaran rawat jalan adalah tempat pertama pasien memperoleh pelayanan di rumah sakit. Tanpa adanya area pendaftaran, proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik. Area pendaftaran rawat jalan merupakan wajah setiap rumah sakit. Kesan pertama yang diberikan oleh petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap bentuk pelayanan yang diberikan (Maulidah, 2017). Persaingan antar rumah sakit memerlukan pelayanan yang bermutu agar mampu untuk dapat bertahan. Pada saat ini, pasien semakin

kritis akan hak serta menginginkan pelayanan yang aman dan memuaskan, memiliki hak memilih sehingga mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu sebab dipilihnya rumah sakit tertentu (Ismainar dalam Tambuwun, 2020).

Pelayanan pendaftaran pasien mempunyai tujuan untuk menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan ramah dan sesuai pada awal waktu pasien berkunjung ke rumah sakit, menyiapkan berkas-berkas yang harus diisi oleh pasien serta memberikan pelayanan yang ramah sehingga pasien akan merasa nyaman dan merasa puas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab (Devina et al, 2018). Terlebih bila di bantu dengan kebersihan dan penampilan karyawan (Agustina, 2019).

Pelayanan kesehatan saat ini selalu dibicarakan, baik di negara maju atau berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh sebab itu, organisasi layanan kesehatan harus makin terfokus pada kepentingan pasien. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah pelayanan kesehatan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personal rumah sakit, efisien, efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas, lingkungan fisik rumah sakit dan pelayanan di bidang rekam medis (Fitriyani, 2016). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan

pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya, serta tentunya dengan memperhatikan suatu bentuk keterbatasan dan kemampuan pemerintah, juga masyarakat konsumen. Setiap orang akan menilai mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Liong, Kolibu et al, 2019). Pelayanan yang bermutu merupakan hak setiap orang, dan dapat memberi layanan kesehatan lainnya. Persepsi memiliki peran penting dalam menilai suatu mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi image yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler dalam Wati, 2020). Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang didapatkan ketika pasien telah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan (Shite, 2020).

Kepuasan pasien muncul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan

dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013:63). Kepuasan pasien umumnya ketika petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang ramah, sopan, peduli dan bertanggung jawab, pasien akan mendapatkan kesan pertama yang baik. Pasien sering mengeluh tentang situasi tertentu mengakibatkan mereka membuat kesan pertama yang buruk, seperti sikap petugas yang kasar, kurang ramah dan bentuk pelayanan yang lambat diberikan (Kuntoadi, 2018).

Mengacu penelitian sebelumnya (Johanna Christy, 2020) yang tertuang ke dalam jurnalnya, dilakukan kepada 33 responden dengan gambaran (97,0%) responden menyatakan pelayanan puas. Berdasarkan penelitian sebelumnya (Leni Wijaya, 2020) yang tertuang ke dalam jurnalnya, masih terdapat masalah di bagian pelayanan pendaftaran, hal ini dapat dilihat dengan adanya pasien *complain* terhadap petugas tempat pendaftaran pasien (TPP). *Complain* pasien ditunjukkan kepada petugas TPP dikarenakan kurangnya keramahan petugas, kecepatan dalam melayani pendaftaran yang dikarenakan kurang efisiennya dalam melakukan pendaftaran pasien.

Praktek Dokter Hendra adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat yang terletak di wilayah Kabupaten Bandung, yang merupakan tempat dari pelayanan kesehatan perseorangan. Mengacu pada hasil pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada bulan Mei 2023 pada Praktek Dokter Hendra didapat bahwa masih menemukan beberapa masalah dari survey yang ditemukan pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan yaitu kurangnya kepuasan

pasien terhadap pelayanan yang berlangsung. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Praktek Dokter Hendra Banjaran”.

METODE

Metode yang digunakan penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah metode Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam metode kuantitatif ini, umumnya masalah yang diteliti memiliki cakupan yang lebih luas serta variasi yang lebih kompleks dibandingkan dengan penelitian kualitatif (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terencana, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian dan tidak dipengaruhi oleh keadaan yang ada pada lapangan. Spesifikasi penelitian kuantitatif adalah pada struktur yang tegas dan teratur, maka tahapan dari awal hingga akhir penelitian sudah dapat diramalkan. Disisi lain, dikatakan bahwa penelitian kuantitatif menggunakan banyak angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penyajian hasil. Penyajian hasil dalam bentuk gambar, tabel, grafik atau tampilan lain yang representative akan meningkatkan serapan pembaca serta mempermudah penyampaian informasi.

Metode kuantitatif sering juga disebut metode tradisional, positivistik, ilmiah/*scientific* dan metode *discovery*. Metode kuantitatif dikatakan sebagai metode tradisional karena penggunaan yang sudah cukup lama dan menjadi tradisi sebagai metode untuk penelitian. Pendekatan deskriptif yaitu studi untuk menentukan fakta dengan interpretasi yang

tepat untuk mengenal beberapa fenomena-fenomena, serta untuk melukiskan atau menggambarkan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu yang sedang terjadi. Penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_0 = Kualitas pelayanan pasien rawat jalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada tempat Praktek Dokter Hendra Banjaran.

H_1 = Kualitas pelayanan pasien rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada tempat Praktek Dokter Hendra Banjaran.

Variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah “Pendaftaran Pasien”. Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan”.

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2018 : 80).

Disimpulkan bahwa populasi yang diambil oleh penulis pada kunjungan bulan Mei Tahun 2023 pada Praktek Dokter Hendra Banjaran sebanyak 500 pasien rawat jalan.

Menurut Sugiyono (2019:127) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel

yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel merupakan bagian dari total yang dimiliki oleh populasi, apabila populasi banyak tidak mungkin semua akan dipelajari karena ada keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh (*saturation sampling*) yang artinya Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019). *Sampling* jenuh ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang. Berdasarkan jumlah populasi yang ada pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada pada Praktek Dokter Hendra, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah sebanyak 22 sampel.

Teknik pengumpulan datanya (1) Observasi, dimana penulis melakukan penelitian dengan cara praktek kerja lapangan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan menganalisa secara deksriptif dengan pendekatan kuantitatif kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan mencatat pernyataan atau pertanyaan kedalam lembaran ceklist dan disajikan dalam tabel. (2) Studi pustaka, dimana penulis mengumpulkan data dengan mengambil teori-teori dari buku ilmiah dengan kajian-kajian pustaka yang berhubungan dengan judul penelitian dan untuk mengetahui permasalahan yang sedang diteliti. (3) Kuisisioner. Kuisisioner yang dilakukan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebar angket kepada pasien atau keluarga pasien

dan memiliki hubungan erat dengan permasalahan tersebut.

Menurut Sugiyono (2016:134-135) dalam angket atau kuisisioner ini disediakan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS) dengan skor 5. Setuju (S) dengan skor 4. Kurang Setuju (KS) dengan skor 3. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

1. Aspek *tangible* (sarana fisik)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pada Karakteristik Responden Menurut *Tangible*

| <i>Tangible</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------|--------|----------------|
| Tidak Puas | 5 | 23,0 |
| Puas | 17 | 77,0 |
| Total | 22 | 100,0 |

Menurut indikator *tangible* sebagian besar responden merasa puas yaitu 17 orang (77,0%). *Tangible* merupakan wujud nyata secara fisik yang meliputi penampilan serta kelengkapan suatu fasilitas fisik, seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir, tempat yang bersih, tempat yang rapih dan kenyamanan ruangan tunggu serta ruang periksa yang nyaman, peralatan komunikasi yang lengkap dan penampilan yang baik.

Hasil penelitian dengan menggunakan kuisisioner pada aspek *tangible* diketahui bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak tempat praktek Dokter Hendra Banjaran. Adapun bentuk fasilitas yang diberikan yaitu ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan yang bersih dan didukung dengan peralatan medis yang cukup lengkap, serta laboratorium yang cukup lengkap dan memadai. Adapun beberapa pasien yang merasa kurang nyaman yaitu ruang tunggu dan perawatan yang kurang besar.

Oleh karena itu, sebaiknya tempat praktek Dokter Hendra meninjau ulang dan memikirkan kembali ruang tunggu dan ruang perawatan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien.

2. Aspek *reability* (keandalan)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pada Karakteristik Responden Menurut *Reability*.

| <i>Reability</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|------------------|-----------|----------------|
| Tidak Puas | 11 | 50,0 |
| Puas | 11 | 50,0 |
| Total | 22 | 100,0 |

Berdasarkan indikator *reability* seimbang antara puas dan tidak puas yaitu masing-masing 11 orang (50,0%).

Reability berarti struktur jasa kesehatan memberikan jasanya secara tepat semenjak pertama (*right the first time*). Selain itu memenuhi janji, misalnya memberikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Berdasarkan hasil dengan menggunakan kuisisioner pada aspek *reability* diketahui bahwa pasien tidak terlalu merasa puas dan tidak terlalu merasa tidak puas dengan begitu bisa disebut seimbang terhadap keandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak tempat praktek Dokter Hendra Banjaran. Adapun *reability* yang diberikan yaitu keandalan dalam menangani kasus kesehatan yang ada. Adapun beberapa pasien yang merasa kurang puas yaitu tenaga medis yang kurang banyak untuk membantu dokter utama.

Oleh karena itu, sebaiknya tempat praktek Dokter Hendra meninjau ulang tenaga kerja dan keandalan kerja yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien.

3. Aspek *reponsiveness* (daya tanggap).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pada Karakteristik Responden Menurut *Responsiveness*

| <i>Responsiveness</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------------|-----------|----------------|
| Tidak Puas | 12 | 54,5 |
| Puas | 10 | 45,5 |
| Total | 22 | 100,0 |

Mengacu hasil indikator *responsiveness* sebagian besar responden merasa tidak puas yaitu 12 orang (54,5%).

Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

Menurut hasil penelitian dengan menggunakan kuisioner aspek *responsiveness* diketahui bahwa pasien merasa kurang puas terhadap daya tanggap yang diberikan oleh pihak tempat praktek Dokter Hendra Banjaran. Adapun *responsiveness* yang diberikan yaitu kecepatan serta kecekatan petugas dalam menangani atau melayani pasien. Adapun beberapa pasien yang merasa kurang puas yaitu waktu tunggu pelayanan dokter sejak pasien tersebut mendaftar.

Oleh karena itu, sebaiknya tempat praktek Dokter Hendra melakukan evaluasi terhadap profesionalitas bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien.

4. Aspek *assurance* (jaminan)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pada Karakteristik Responden Menurut *Assurance*

| <i>Assurance</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|------------------|-----------|----------------|
| Tidak Puas | 8 | 36,4 |
| Puas | 14 | 63,6 |
| Total | 22 | 100,0 |

Mengacu pada indikator *assurance* sebagian besar responden merasa puas yaitu 14 orang (63,6%).

Assurance adalah suatu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi dan sopan santun (*courtesy*).

Menurut hasil penelitian dengan menggunakan kuisioner pada aspek *assurance* diketahui bahwa pasien merasa puas terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak tempat praktek Dokter Hendra Banjaran. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan yaitu sikap yang baik ketika melayani beberapa pasien, komunikasi yang baik dengan pasien, kemasan obat masih tersegel dan kemudahan dalam mengenali petugas karena berseragam. Adapun beberapa pasien yang merasa kurang puas yaitu terdapat beberapa petugas yang tidak mengenakan seragam atau *id card* sehingga sulit untuk dikenali.

Oleh karena itu, sebaiknya tempat praktek Dokter Hendra mengevaluasi beberapa hal yang diperkirakan itu penting yang

bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien.

5. Aspek *empathy* (empati)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pada Karakteristik Responden Menurut *Empathy*

| <i>Empathy</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|----------------|--------|----------------|
| Tidak Puas | 7 | 32,0 |
| Puas | 15 | 68,0 |
| Total | 22 | 100,0 |

Mengacu pada indikator *empathy* bahwa sebagian besar responden merasa puas yaitu 15 orang (68,0%).

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan mempunyai rasa pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu.

Menurut hasil penelitian dengan menggunakan kuisisioner pada aspek *empathy* diketahui bahwa pasien merasa puas terhadap bentuk kesediaan yang diberikan oleh pihak tempat praktek Dokter Hendra Banjaran. Adapun bentuk kesediaan yang diberikan yaitu perhatian yang

baik dalam melayani pasien dan pemahaman yang cukup untuk menangani keinginan pasien. Adapun beberapa pasien yang merasa kurang puas yaitu terkadang terdapat kesalah pahaman maksud antara pasien dan petugas.

Oleh karena itu, sebaiknya tempat praktek Dokter Hendra mengevaluasi dan meninjau hal yang diperkirakan penting yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien.

B. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS dengan metode analisis yaitu Korelasi Pearson. Output menjelaskan tentang hasil uji validitas item. Dalam hal ini yang dibaca cukup korelasi antara skor tiap item dengan skor total. Untuk memudahkan dalam menentukan apakah item valid atau tidak maka dilihat dari signifikansi, jika signifikansi <0,01 dan <0,05 maka item valid, tetapi jika signifikansi >0,01 dan >0,05 maka item tidak valid.

Mengacu pada hasil penelitian, terdapat satu item kepuasan pasien yang tidak valid karena memiliki nilai signifikansi 0,592 yaitu pada item *assurance*. Dikarenakan data yang tidak valid, lebih baik indikator *assurance* dihapus atau dihilangkan pertanyaannya dari *form* kuisisioner.

Semakin kecil angka signifikansi, maka semakin kecil kemungkinan error yang akan terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa analisis kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien pada praktek Dokter Hendra sangat berpengaruh nyata sebanyak 80%.

Dari penelitian yang dilakukan terdapat lima aspek mutu pelayanan yang dinilai, terdapat satu aspek yang tidak valid yaitu *assurance* (jaminan). Hal ini disebabkan karena terdapat beberapa petugas yang tidak mengenakan seragam atau id card sehingga sulit untuk dikenali.

Adapun saran yang diberikan untuk tempat praktek Dokter Hendra yaitu, melakukan evaluasi beberapa hal yang diperkirakan penting yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. 2019. *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Brook, Robert H. 2015. *Redefining Health Care System*. Santa Monica, California: The Rand Corporation.
- Chairil Anwar Pohan. 2013. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Christy, Johanna dan Lamtiur Junita Bancin. 2020. *Status Gizi Lansia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Devina, Gebi. 2018. *Pengaruh Teamwork Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Federal International Finance Cabang Surabaya 2*. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 6, Nomor 1, Halaman 1-10.
- Fitriani. 2016. *Analisis Financial Distress Dengan Menggunakan Metode Altman Z-Score Springate dan Zmijewski Pada Perusahaan Telekomunikasi*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (4).
- Imran, Y. V., & Setiatin, S. Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di RSUD Pasaman Barat. *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, 12(2), 153-165.
- Jayanti. 2016. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles)*. Yogyakarta. Skripsi: Politeknik Negeri Surabaya.
- Leni Wijaya. 2020. *Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Kesehatan dan Pembangunan, Volume 10, Nomor 19.
- Liong, C. M. Et Al. 2019. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkol*. Kesmas 8(7).
- Maulidah. 2017. *Pengaruh Profesionalisme Guru Terhadap Prestasi Belajar Siswa*. Jurnal Penelitian Pendidikan, Volume 6, Nomor 2, Halaman 1-20.

- Notoatmodjo, S. 2017. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siyoto, S. & Sodik, a. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media. Publishing. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2019:2. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019:80. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019:127. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019:134-135. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambuwun, Prisilia Zefanya, Ribka E. W Grace E. C. Korompis. 2020. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 9, Nomor 5, Halaman 49-55.
- Wati, W. T., Aprileny, I., & Emarawati, J. A. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta*. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 17(02), 39-47.