

**BPJS PATIENT SATISFACTION WITH THE OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICE AT PERMATA BUNDA MALANG GENERAL
HOSPITAL**

(Erniwati Lera Mawu¹) (Soraya²)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Diploma 3 Perekam Medis & Informasi Medis

(Erniwati Lera Mawu)

email : leramawu@gmail.com

Abstract

It's important to pay attention to patient satisfaction in health services, as it may reveal the caliber of care received. When a service meets the needs or expectations of the patient, they consider it excellent. The study's goal was to ascertain how satisfied BPJS patients were with their outpatient registration at Permata Bunda General Hospital in Malang. The researcher employed a qualitative, explanatory research methodology, collecting data through questionnaires, interviews, and documentation. Overall, patients were happy with the services they received, according to the study's findings, particularly in the areas of tangibles (physical proof), responsiveness, and assurance. However, patients continued to criticize the comfort of the waiting room's seats and the delivery of BPJS criteria information. The BPJS patients expressed overall satisfaction with the services they received, particularly with regard to the officers' demeanor and the promptness of their care. We clearly need to improve waiting room amenities and communication to enhance the patient experience. We anticipate that this research will assist hospital administration in improving the quality of care for BPJS patients.

Keywords: BPJS Patient Satisfaction, 5 Dimensions of Service Quality, Outpatient Registration

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan penting untuk diperhatikan karena dapat menunjukkan mutu layanan yang diterima. Ketika suatu layanan memenuhi kebutuhan atau harapan pasien, pasien menganggap layanan tersebut sangat baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan mereka di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Malang. Peneliti menggunakan metodologi penelitian eksplanatif kualitatif, dan data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, pasien merasa senang dengan layanan yang mereka terima, menurut temuan penelitian, terutama dalam hal tangibles (bukti fisik), responsivitas (daya tanggap), dan assurance assurances. Kenyamanan kursi ruang tunggu dan cara penyampaian informasi tentang kriteria BPJS, tetap menuai kritik. Pasien BPJS menyatakan kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan yang mereka terima, terutama terkait dengan sikap petugas dan ketepatan waktu perawatan mereka. Jelas bahwa untuk meningkatkan pengalaman pasien, fasilitas ruang tunggu dan komunikasi perlu ditingkatkan. Diharapkan penelitian ini dapat membantu administrasi rumah sakit dalam meningkatkan standar pelayanan kepada pasien BPJS.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien BPJS, 5 Dimensi Mutu Pelayanan, Pendaftaran Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Kesehatan didefinisikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai kondisi kesejahteraan mental, fisik, dan sosial yang memungkinkan setiap orang menjalani kehidupan sosial dan ekonomi yang produktif. Oleh karena itu, produktivitas seseorang yaitu, memiliki pekerjaan atau menghasilkan uang dapat digunakan untuk mengukur kesehatan mereka selain kesejahteraan sosial, mental, dan fisik mereka.

Pelayanan kesehatan promotif dan preventif secara teori merupakan prioritas dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan promotif berfungsi untuk menggerakkan kesehatan masyarakat ke arah yang benar, sedangkan pelayanan preventif berfungsi untuk menjaga kesehatan masyarakat dengan mencegah mereka jatuh sakit. Dengan demikian, satu-satunya tujuan pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk mengobati pasien; pencegahan dan peningkatan kesehatan lebih penting (Sari, 2013). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Organisasi yang dikenal sebagai rumah sakit menawarkan

perawatan medis lengkap kepada masyarakat, termasuk layanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Selain itu, rumah sakit harus mengoordinasikan berbagai inisiatif kesehatan, termasuk yang menjaga, meningkatkan, dan memaksimalkan kesehatan masyarakat. Pasien adalah orang yang datang ke rumah sakit untuk memeriksakan kesehatan mereka dan menerima pengawasan serta perawatan yang dibutuhkan. Pembiayaan pengobatan di rumah sakit dapat menggunakan layanan umum maupun melalui sistem jaminan kesehatan seperti BPJS.

Didirikan untuk mengawasi program Jaminan Kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, juga dikenal sebagai BPJS Kesehatan, adalah organisasi berbadan hukum. BPJS Kesehatan menganggap semua organisasi layanan kesehatan rujukan primer dan sekunder sebagai penyedia layanan kesehatan. Karena asuransi kesehatan dianggap sangat menguntungkan, BPJS Kesehatan kini lebih banyak bergantung pada kelas menengah ke bawah. Tidak mengherankan jika BPJS dengan cepat muncul sebagai

asuransi pilihan bagi kelas menengah ke bawah karena preminya yang murah dan proses pendaftarannya yang mudah. Namun, karena begitu banyak orang memanfaatkan BPJS untuk berobat ke rumah sakit, banyak hal tidak mengenaikan terjadi saat petugas rekam medis rumah sakit memberikan layanannya.

Perasaan puas yang timbul akibat kinerja pelayanan keperawatan setelah pasien membandingkannya dengan harapannya disebut dengan kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas akan terus menggunakan layanan pilihannya, sedangkan pasien yang tidak puas akan membicarakan pengalaman negatifnya kepada orang lain. Rumah Sakit Permata Bunda akan mempelajari seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang baik dari petugas rekam medis.

TINJAUAN PUSTAKA

Rumah sakit

Setiap institusi medis yang menawarkan perawatan preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif dianggap sebagai rumah sakit. Rumah sakit bukan hanya tempat penyembuhan tetapi juga pusat

penelitian dan pusat pendidikan bagi tenaga medis. Organisasi Kesehatan Dunia menyatakan bahwa rumah sakit memainkan peran penting dalam menyediakan perawatan kesehatan lengkap, termasuk pencegahan dan pengobatan penyakit. Meskipun demikian, rumah sakit juga bertanggung jawab untuk memberikan pasien perawatan yang cepat dan berkualitas tinggi (Septini, 2012).

Rekam Medis

Catatan medis, baik elektronik maupun tulisan tangan, adalah kertas penting yang memuat informasi mengenai identitas pasien, hasil tes, perawatan, dan proses medis lainnya. Dokumen ini menyediakan informasi untuk penelitian, pengajaran, dan statistik kesehatan, serta sebagai dasar untuk perencanaan perawatan dan bukti hukum. Selain itu, rekam medis merupakan bagian dari proses peninjauan layanan medis dan mencerminkan kualitas perawatan kesehatan yang diberikan. Kelengkapan, kebenaran, dan ketepatan waktu merupakan

komponen penting dari rekam medis yang baik (Hatta, 2013).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan (TPPRJ)

Dari pendaftaran pasien baru dan lama hingga pendokumentasian identitas dan pengisian formulir rekam medis, Pusat Registrasi Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berfungsi sebagai titik kontak pertama untuk layanan rumah sakit. Untuk proses lebih lanjut, pasien baru diberikan nomor rekam medis dan kartu berobat, sedangkan pasien lama cukup memberikan kartu berobat. Di poliklinik tujuan, proses ini memudahkan operasional layanan medis yang efisien. Pengisian formulir registrasi harus memuat identitas pasien, diagnosis, rencana perawatan, dan anamnesis.

Pasien

Ketika ekspektasi dan pengalaman layanan aktual dibandingkan, kepuasan pasien adalah reaksi emosional. Ketersediaan, ekuitas, kontinuitas, aksesibilitas, biaya, efektivitas, dan kualitas layanan adalah beberapa elemen yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan

perawatan dan loyalitas pasien, rumah sakit dapat mengukur kepuasan melalui analisis pelanggan yang hilang, ghost shopping, sistem pengaduan, dan survei pelanggan (Kotler, 2016).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

Setiap warga negara Indonesia, termasuk warga negara asing yang telah bekerja di negara ini sekurang-kurangnya selama enam bulan, merupakan peserta program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh badan hukum publik yang dikenal sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program yang didirikan berdasarkan asas akuntabilitas, keterbukaan, nirlaba, dan kolaborasi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang memadai. Peserta BPJS berhak memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas yang menjadi mitra BPJS, serta wajib melakukan pembayaran iuran dan melaporkan setiap perubahan data peserta. Di fasilitas kesehatan, proses pelayanan meliputi pendaftaran, verifikasi data, pencetakan SEP, dan pemberian obat

atau tindakan medis (BPJS Kesehatan, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Dengan mengevaluasi hipotesis yang dikembangkan, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatif untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel. Teknik kualitatif juga digunakan dalam penelitian ini untuk menafsirkan proses sosial. Penelitian, yang difokuskan pada kepuasan pasien BPJS terhadap perawatan rawat jalan, dilakukan dari Januari hingga Februari 2024 di Rumah Sakit Permata Bunda Malang. Data dasar berasal dari survei, sedangkan data sekunder berasal dari kuantitas janji temu rawat jalan BPJS. Dengan tingkat kesalahan 15%, sampel sebanyak 44 pasien dipilih dari 350 pasien dalam populasi penelitian menggunakan algoritma Slovin. Dokumentasi, survei, dan wawancara merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas layanan BPJS dengan menggunakan lima aspek kualitas. Teknik analisis Sugiyono digunakan untuk menyederhanakan, menyajikan, dan menarik kesimpulan

dari data agar dapat memberikan gambaran lebih jelas dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur kepuasan pasien, 50 responden menyelesaikan kuesioner berdasarkan lima parameter kualitas.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Di wilayah pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Umum Permata Bunda Malang, sebanyak 50 responden dimintai pendapatnya mengenai aspek konkrit kepuasan pasien BPJS.

No	Indikator pernyataan Bukti Fisik (Tagibles)	Sp	P	CP	TP	STP	Jumlah responden	total
1.	Apakah Fasilitas pendaftaran pasien (misalnya meja pendaftaran, ruang tunggu) bersih dan terawat?	3468%	162%	00%	00%	00%	50	100
2.	Apakah tempat	16	32	00%	24%	00%	50	100

	duduk di ruang tunggu mencukupi?	3 2 %	6 4 %					
3	Apakah Petugas Pendaftaran Rawat Jalan memakai pakaian yang rapi?	2 2 4 4 %	2 8 5 6 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	1 0 0
4	Seberapa nyaman suhu ruangan di area pendaftaran rawat jalan rumah sakit selama pasien menunggu?	2 3 4 6 %	2 7 5 4 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	1 0 0
5	Apakah Penguasaan fasilitas di tempat pendaftaran seperti komputer, mesin cetak, finger print, dan lainnya berfungsi dengan baik?	1 6 3 2 %	3 4 6 8	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	1 0 0

Tabel 4.5 bukti fisik *tangibles*

Dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama, "Apakah fasilitas pendaftaran pasien (seperti meja pendaftaran dan ruang tunggu) bersih dan terawat dengan baik?" 34 responden menyatakan sangat puas, dan 16 responden menyatakan puas, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.5. Mengenai pertanyaan kedua, "Apakah kursi di ruang tunggu cukup?" 16 responden menyatakan sangat senang, 32 responden menyatakan puas, dan 2 responden menyatakan kecewa. Mengenai pertanyaan ketiga, "Apakah petugas pendaftaran rawat jalan berpakaian rapi?" 22 responden menyatakan sangat senang, sementara 28 responden menyatakan puas. 23 responden menyatakan sangat senang dengan pernyataan keempat, "Seberapa nyaman suhu ruangan di area pendaftaran rawat jalan rumah sakit saat pasien menunggu?" 27 responden menyatakan puas. Dua puluh enam responden menyatakan sangat senang dengan pernyataan kelima, "Apakah fasilitas di area pendaftaran, seperti komputer, printer, sidik jari, dan lain-lain,

beroperasi dengan baik?" Tiga puluh empat responden menyatakan puas.

Kehandalan (*Reliability*)

Penelitian ini mengkaji dimensi reliabilitas sebanyak 50 responden dengan mengacu pada kepuasan pasien BPJS di wilayah layanan pendaftaran Rumah Sakit Umum Permata Bunda Malang.

No	Indikator pernyataan kehandalan dalam reliability	S	P	C	T	S	Jumlah responden	total
1	Petugas pendaftaran melayani pasien dengan tepat waktu?	29 58%	21 42%	0 0%	0 0%	0 0%	50	100
2	petugas pendaftaran rawat jalan menjelaskan tentang persyaratan pasien BPJS?	21 42%	27 54%	0 0%	2 4%	0 0%	50	100
3	Pelayanan pasien sesuai dengan no. antrian?	32 64%	18 36%	0 0%	0 0%	0 0%	50	100
4	Informasi yang diberikan petugas	24 48%	26 52%	0 0%	0 0%	0 0%	50	100

	pendaftaran akurat dan jelas?						
5	Petugas pendaftaran mengahkakan pasien ke poliklinik?	36 72%	14 28%	0 0%	0 0%	0 0%	50
							100

Tabel 4.6 keandalan *reliability*

Dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama tentang ketepatan waktu penanganan pasien oleh petugas pendaftaran, sebanyak 29 orang menyatakan sangat senang dan 21 orang menyatakan puas sebagaimana terlihat pada tabel 4.6. Pada pertanyaan kedua, petugas pendaftaran rawat jalan menjelaskan tentang persyaratan pasien BPJS. Dari responden tersebut, sebanyak 21 orang menyatakan sangat senang, 27 orang menyatakan puas dan 2 orang menyatakan tidak puas. Dari responden yang menjawab pertanyaan ketiga, "Pelayanan pasien sesuai nomor antrian", sebanyak 32 orang menyatakan sangat senang dan 18 orang menyatakan puas. Pada pernyataan keempat, yang menyatakan bahwa informasi yang

diberikan oleh petugas pendaftaran akurat dan jelas, sebanyak 22 orang menyatakan sangat senang dan 28 orang menyatakan puas. Sebanyak 13 orang menyatakan senang dan 36 orang menyatakan sangat puas pada pernyataan kelima, yaitu pasien dirujuk ke poliklinik oleh petugas pendaftaran.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berikut ini merupakan analisis terhadap 50 jawaban responden mengenai kepuasan pasien BPJS di wilayah layanan pendaftaran Rumah Sakit Umum Permata Bunda Malang.

No	Indikator pernyataan daya tanggap Responsiveness	S	P	C	T	S	Jumlah responden	total
1	Petugas pendaftaran cepat dan tanggap dalam melayani pasien?	23 46 %	27 54 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100
2	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan	35 70 %	15 30 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100

	mem bantu?							
3	Kemampuan Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien?	28 56 %	15 30 %	7 14 %	0 0 %	0 0 %	50	100
4	Petugas memberikan informasi tentang kapan pelayanan diberikan?	20 40 %	30 60 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100
5	Seberapa baik sistem pendaftaran rumah sakit dalam mengatur dan mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan?	29 58 %	21 42 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100

Tabel 4.7 daya tanggap

responsiveness

Berdasarkan tabel 4.7, dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama, 23 responden menyatakan sangat senang dan 27 responden menyatakan puas. Selain itu, responden menyatakan bahwa saat melayani pasien, petugas

pendaftaran bersikap tanggap dan penuh perhatian. Tiga puluh lima responden mengatakan sangat senang dengan layanan pelanggan petugas pendaftaran, dan lima belas responden mengatakan senang dengan sikap petugas pendaftaran yang baik dan membantu. Dua puluh delapan responden mengatakan sangat senang, lima belas responden mengatakan puas, dan tujuh responden mengatakan cukup puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dipahami pasien. Dari responden, 20 responden menyatakan sangat puas dengan pernyataan keempat, "Petugas memberi tahu pasien tentang kapan layanan dilakukan," dan 30 responden menyatakan puas. 21 responden mengatakan senang dengan item kelima, yang menanyakan seberapa baik sistem pendaftaran rumah sakit mengatur dan mempercepat prosedur pendaftaran pasien rawat jalan. 29 responden mengatakan sangat puas.

Jaminan (*Assurance*)

Berikut ini merupakan evaluasi Dimensi Jaminan Kepastian dari 50 responden terhadap kepuasan pasien BPJS.

No	Indikator pernyataan jaminan assurance	S	P	C	T	S	Jumlah responden	total
1	Petugas pendaftaran memberi salam terlebih dahulu sebelum memberikan pelayanan?	16 32 26 %	33 66 26 %	0 0 0 %	12 24 0 %	0 0 0 %	50	100
2	Petugas pendaftaran membantu pasien merasa aman saat melayani?	21 42 28 %	29 58 8 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	50	100
3	Petugas pendaftaran/rekam medis menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani pasien?	41 82 22 %	91 18 8 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	50	100
4	Petugas pendaftaran berpengalaman luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien?	38 76 64 %	12 24 4 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	50	100
5	Petugas pendaftaran menjamin akan memberikan pelayanan yang baik	28 56 64 %	22 44 4 %	0 0 0 %	0 0 0 %	0 0 0 %	50	100

	kepada pasien?							
--	----------------	--	--	--	--	--	--	--

Tabel 4.8 jaminan *assurance*

Menurut Tabel 4.8, ketika ditanya apakah staf pendaftaran bertemu dengan klien sebelum memberikan layanan, 16 dari 50 responden mengatakan mereka sangat senang, 33 mengatakan mereka puas, dan 1 mengatakan mereka tidak senang. Menanggapi pertanyaan kedua, 29 responden menyatakan puas, dan 21 menyatakan sangat puas dengan kapasitas staf pendaftaran untuk memastikan kenyamanan pasien selama perawatan. Pada pertanyaan ketiga, 41 responden menyatakan sangat puas dengan sikap sopan dan ramah staf rekam medis dan pendaftaran saat membantu pasien, sedangkan sembilan responden menyatakan puas. Menurut pernyataan keempat, yang menunjukkan bahwa personel pendaftaran memenuhi syarat untuk menjawab pertanyaan pasien dan memberikan layanan kelas satu, 12 responden menyatakan puas, sementara 38 responden menyatakan sangat puas. Mengacu pada pernyataan kelima, "Staf pendaftaran berkomitmen untuk memberikan

layanan yang luar biasa kepada pasien," 28 responden menyatakan sangat puas, 22 menyatakan puas, dan 8 menyatakan cukup puas.

Empati (*Empathy*)

Dimensi Empati dievaluasi oleh 50 responden terkait kepuasan pasien BPJS.

No	Indikator pernyataan empati	S p	P	C P	T P	S T P	Jumlah responden	total
1	Petugas pendaftaran selalu senyum dan ramah kepada pasien?	32 64 %	18 36 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100
2	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian?	37 74 %	13 26 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100
3	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien dengan baik?	35 70 %	15 30 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100
4	Petugas memberikan perhatian secara individual	18 36 %	32 64 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %	50	100

	kepada pasien ?						
5	Petugas melayani pasien sesuai jam kerja?	36	14	00	00	00	50
		72	28	%	%	%	
		%	%				

Tabel 4.9 empati empathy

Berdasarkan Tabel 4.9, dari 50 responden yang menjawab pertanyaan pertama, 18 responden mengatakan mereka puas dan 32 responden menyatakan mereka sangat senang. Selain itu, responden mengatakan bahwa petugas pendaftaran biasanya ramah dan tersenyum. 37 responden mengatakan mereka sangat senang dengan pertanyaan kedua, sementara 13 responden menyatakan puas dengan perhatian staf terhadap pasien. Tiga puluh lima responden menyatakan sangat puas dengan pertanyaan ketiga, yang menanyakan apakah petugas pendaftaran memperhatikan masalah atau pertanyaan pasien, sedangkan lima belas responden menyatakan puas. Dari mereka yang menjawab pernyataan keempat, "Staf memberikan perhatian khusus kepada pasien," 18 responden menyatakan

sangat puas dan 36 responden menyatakan puas. Dari responden, 14 responden menyatakan puas dengan item kelima, yang menunjukkan bahwa staf menangani pasien sesuai dengan jam kerja, sementara 36 responden menyatakan sangat puas.

KESIMPULAN

Berikut ini adalah ringkasan temuan dan komentar penelitian tentang kepuasan pasien BPJS terhadap layanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Malang:

1. Hal-hal Fisik Bukti Fisik: Pasien senang dengan fasilitas pendaftaran pasien rawat jalan. Fasilitas fisik seperti kehangatan dan kebersihan ruangan sangat baik. Selain itu, pasien juga menilai polisi terlihat menarik dan peralatan teknologi berfungsi dengan baik. Sementara itu, pasien terus mengeluhkan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu RS Umum Permata Bunda.
2. Dimensi keandalan RS Permata Bunda Malang dinilai sudah memadai. Penyediaan informasi tentang persyaratan BPJS agar

- pasien memahami sepenuhnya masih kurang.
3. Dimensi Daya Tanggap Karena beberapa responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan saat ini, daya tanggap dianggap telah menyenangkan pasien rawat jalan.
 4. Menurut RS Permata Bunda Malang, Dimensi Assurance sangat memuaskan. Sikap ramah staf, perhatian yang diberikan, kemampuan mendengar keluhan pasien, perhatian personal, dan ketepatan waktu pelayanan semuanya terbukti.
 5. Kepuasan pasien rawat jalan dikaitkan dengan faktor empati, karena beberapa responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2007, (Mustainul habibi 2012 Manajemen. Jakarta: Kementrian kesehatan.
- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Jurnal Profesi-Vol. 14/ No. 1/ September 2016
- Hatta G. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. 2nd ed. Jakarta: Universitas Indonesia; 2013.
- Masruddin, M., Yulianto, B., Mulasari, S. A., & Sari, S. I. (2021). Pengelolaan Limbah B3 Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Medis Padat) Di Puskesmas X. PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(1), 378-386.
- Notoadmodjo, S (2012). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Pangestu, Achmad Yudha. (2013). "Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. <https://repository.stikesyrsds.ac.id/id/eprint/366/4/BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf>
- Republik Indonesia, 2011. Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementrian kesehatan.
- Sugiyono (2015). Metode penelitian kombinasi (Mix Methods). Bandung Alfabeta.
- Republik Indonesia. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 24 Tahun
2022 Tentang Rekam Medis.
Kementrian Hukum dan HAM.
Jakarta.

Sugiyono (2018) Metode Penelitian
Kuantitatif. Bandung : Alfabeta

Sugiyono . (2017) Metode Penelitian
kuantitatif, Kualitatif.R & D.
Bandung: CV Alfabeta.

Supranto, J. (2011). Pengukuran
Tingkat Kepuasan Pelanggan.
Jakarta: PT. Rineka

Parasuraman., 2014., The Behaviorial
Consequenses of Service
Quality. New Jersey: Prentince
Hall.

Wahono B. 2011. Kepuasan Keluarga
Pasien Terhadap Waktu Tunggu
Pelayanan di Instalasi Rawat
Jalan di Rumah Sakit Jiwa
Provinsi Kalimantan
Barat.[Thesis].Yogyakarta :
UGM

Yulia, Y., & Adriani, L. (2017).
Hubungan Waktu Tunggu
Pelayanan Rawat Jalan dengan
Kepuasan Pasien Spesialis
Pribadi di Rumah Sakit Atma
Jaya. Skripsi. Jakarta:
Universitas Esa Unggul Jakarta.