

Original Article<sup>\*)</sup>**Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi Pendaftaran dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan***Overview of The Quality of Service for Registration Administrative Officers with Return Visits of Outpatient Patients***Findri Resti Mardiyanti<sup>1\*</sup>**<sup>1</sup>*Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia*

\*Email correspondent: findrimardiyanti@gmail.com

**Abstract**

**Introduction:** Quality service is providing a service to patients based on service quality standards to meet the needs and desires of the community. To achieve quality health services, it is necessary to provide services according to the five dimensions of quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study is to find out the relationship between The Quality of Service for Registration administration and Outpatient Patients's return visits.

**Methods:** This study used a qualitative method with a descriptive design. Data collection was carried out by conducting in-depth interviews with the Head of Medical Record Installation and Outpatient Care, Registration Officers, and Patients at X Hospital, Jakarta

**Results:** The results of the study showed that overall the quality of health services at X Hospital Jakarta by looking at the dimensions of service quality in practice had been going well, but there were still many things that need to be improved to provide services that are in line with patient expectations, such as completing physical facilities.

**Discussion:** It was found that there was still a problem, namely the outpatient and inpatient administrative registration services were still at the same time so there were often errors in inputting patient data, resulting in the slow delivery of patient administration services, which had an impact on the number of patient complaints due to service delays.

**Keywords:** service quality, quality dimensions, patient registration administration, outpatient

**Artikel**

Disubmit (Received) : 06 July 2023

Diterima (Accepted) : 12 October 2023

Diterbitkan (Published) : 18 October 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## Pendahuluan

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan saat ini semakin tinggi, kesehatan saat ini menjadi suatu hal yang sangat mahal dan bernilai. Banyak berbagai macam usaha yang telah dilakukan masyarakat agar standar kesehatan mereka dapat terpenuhi. Salah satu tempat bagi masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.<sup>1</sup>

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) melaporkan bahwa negara Indonesia merupakan negara yang menduduki peringkat ke-4 dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Dengan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia mengharuskan pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan. Menurut Angka Harapan Hidup tahun 2021, Indonesia terdapat pada peringkat ke-122 dengan angka 73,5%. Oleh karena itu pemerintah Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang kesehatan.

Pelayanan administrasi pendaftaran di instalasi rawat jalan merupakan pintu gerbang utama dalam pelayanan rumah sakit, serta merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang dapat berinteraksi secara langsung dengan pasien. Sehingga dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan secara umum. Pasien akan menilai mutu pelayanan yang baik dan efektif jika pasien mendapatkan pelayanan yang nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah sehingga dapat memberikan rasa kepuasan kepada pasien.<sup>2</sup>

Menurut Arianto kualitas pelayanan merupakan fokus pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan pesyaratan,serta ketepatan waktu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Kasmir kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan seseorang maupun organisasi yang mempunyai tujuan memberikan kepuasan kepada pasien maupun petugas.<sup>4</sup>

Pelayanan yang berkualitas adalah memberikan suatu pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Serta dapat meningkatkan rasa kepercayaan pasien untuk mencapai kepuasa terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).<sup>2</sup>

Menurut Retno dan Septiani,*et al.* Apabila pelayanan pada loket administrasi pendaftaran pasien belum optimal, hal ini akan mengakibatkan menumpuknya antrian pada pasien, dan waktu tunggu yang lama. Kondisi ini dapat menyebabkan terjadinya penurunan terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini, aspek kecepatan dan ketepatan pada pemberian pelayanan sangat diperhatikan. Dengan membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif pasien terhadap kualitas pelayanan.<sup>5</sup>

Menurut Wijaya L dan Deasy R pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan akan diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi.<sup>6</sup> Proses pendaftaran pasien merupakan proses awal pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien saat tiba di rumah sakit, dalam proses pendaftaran ini pasien akan memberikan penilaian terhadap pelayanan awal yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, pada saat pelaksanaan proses pendaftaran ini petugas administrasi harus memberikan sikap pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional agar pasien merasakan pelayanan yang baik.<sup>7</sup>

Triwardani menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan sebagai pengguna jasa layanan (pasien) serta dapat membangun hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.<sup>8</sup> Dampaknya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan salah satunya dirumah sakit.<sup>8</sup>

Menurut Istiqomah menjelaskan bahwa minat kunjungan ulang merupakan penerahan yang diartikan untuk suatu hal berunsur seleksi.<sup>9</sup> Tjiptono berpendapat bahwa perilaku respon terhadap objek menimbulkan rasa minat berkunjung kembali.<sup>10</sup> Disamping ini, minat kunjungan dimulai dari kesadaran adanya unsur kebutuhan yang membuat timbulnya minat pada seseorang.

Menurut Pertiwi, Minat kunjungan ulang merupakan suatu keadaan dimana pelanggan memiliki sikap positif terhadap suatu produk, seperti halnya memiliki komitmen terhadap produk tersebut dan memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang di masa mendatang. Minat kunjungan ulang akan menimbulkan suatu peningkatan hubungan jangka panjang pada pelanggan. Selain itu, biaya untuk menarik pelanggan baru juga lebih tinggi daripada mempertahankan pelanggan yang loyal.<sup>11</sup>

Untuk pendaftaran masuk dalam bagian *staff admission*, karena bagian pendaftaran berkaitan langsung dengan bagian rekam medis. Rumah Sakit X Jakarta memiliki proses alur pasien rawat jalan yaitu mulai dari pasien datang ke bagian pelayanan pendaftaran, kasir, poli yang dituju, apotik dan pembayaran yang akan pasien lalui dalam proses pelayanan rawat jalan yang diterimanya hingga pasien pulang. Berdasarkan data laporan dari Rumah Sakit X, kunjungan pasien dalam pelayanan rawat jalan selama masa pandemi COVID-19 pada tahun 2020 sebanyak 63.711 pasien. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan pada tahun 2021 yaitu sebanyak 70.161 pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala berupa kekeliruan dalam penginputan data pasien sehingga menyebabkan proses pelayanan administrasi berjalan sedikit lambat dan menyebabkan penumpukan antrian pasien. Juga dalam hal sarana dan prasarana untuk bagian ruang tunggu pasien belum mencukupi, sehingga menyebabkan sebagian pasien menunggu antrian dengan cara berdiri di sisi ruang tunggu.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana administrasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan adanya sumber daya khususnya SDM yang tersedia dan sarana prasarana yang ada apakah pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan telah dilaksanakan dengan sesuai pada SOP yang berlaku serta dari segi dimensi kualitas pelayanan sudah berjalan baik atau belum.

## Metode

Metode penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, telaah dokumen dan wawancara mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit X Jakarta pada bulan April 2022. Adapun informan dalam penelitian ini merupakan Kepala Instalasi Rekam Medis, Petugas Administrasi dan pasien Rumah Sakit X Jakarta. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan data sekunder berupa observasi dan telaah dokumen.<sup>12</sup>

## Hasil

### Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan mengenai daya tanggap yang diberikan kepada pasien Rumah Sakit X Jakarta, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap untuk pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit X Jakarta sudah mencukupi. Dapat diketahui dari jawaban informan juga mengatakan bahwa petugas pelayanan pendaftaran melakukan tugasnya sesuai dengan SOP dan petugas yang dipilih yaitu petugas yang sudah berpengalaman dalam pelayanan pendaftaran pasien Rumah Sakit X.

Informasi yang disampaikan informan :

*“Sudah baik sampai saat ini, karena sebelum dia (petugas) berada di dalam pelayanan otomatis sudah punya pengalaman kerja dibidang pelayanan dahulu. Jika petugas belum bisa di tempatkan dalam pelayanan maka petugas tersebut harus dibelakang layar dulu untuk mempelajari proses alur pelayanan pendaftaran pasien Rumah Sakit X. Dan biasanya kita memberikan respon kepada pasien dengan menyapa dan menanyakan apa keperluan pasien.”* (P1)

*“Sudah cukup baik, sesuai SOP. Harus cepat tanggap dan merespon pasien dengan baik, salah satunya menyapa pasien dan tidak lupa 5Snya”* (P2)

*“Baik, semua respon petugasnya sigap, keramah tamahan, sikap mereka juga sangat baik. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, jika ada kekurangan sedikit masih bisa dimaklumi.” (P3)*

### **Keandalan (Reliability)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kehandalan petugas Pelayanan Pendaftaran sudah memiliki kehandalan yang cukup untuk mendukung pemberian Pelayanan Pendaftaran dan juga pada saat pandemi Covid-19, petugas pendaftaran mempermudah proses pelayanan pendaftaran pasien dalam pelayanan rawat jalan. Karena, pada Pelayanan Pendaftaran merupakan garda terdepan di Rumah Sakit X Jakarta sehingga dalam hal sarana dan prasarana harus segera terpenuhi

Informasi yang disampaikan informan :

*“Untuk kehandalan semua petugas sudah cukup baik, karena disini semua petugas juga didampingi oleh senior dan otomatis petugas belajar langsung dan mempraktekan langsung dalam pelayanan pendaftaran pasien. Sehingga pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan yang diinginkan.” (P1)*

*“Sudah bagus. Dan sudah sesuai SOP. Kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien.” (P2)*

*“Untuk kehandalan petugas sudah baik ya, dan pelayanannya juga cepet ga ribet. Apalagi untuk pendaftaran juga sudah lebih mudah melalui whatsapp”(P3)*

### **Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan observasi, wawancara dan telaah dokumen, di Rumah Sakit X Jakarta dalam memberikan pelayanan kepada pasien terutama pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan semua petugas melakukannya sesuai dengan yang ada pada SOP dan mengikuti kebijakan yang berlaku dan dapat menjamin pasien yang mendaftar akan mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai yang terdaftar.

Informasi yang disampaikan informan :

*“Ada. Ya harus sesuai dengan SOP. Berpatokan pada SOP. Dan kita harus menjamin bahwa pasien yang mendaftar akan mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X” (P1)*

*“Ada. Iya. Mengikuti SOP dan Kebijakan yang berlaku. Kita harus memastikan dan menjamin bahwa pasien bisa berobat di Rumah Sakit X” (P2)*

*“Alhamdulillah, tidak ada kendala dan selalu bisa berobat disini. Paling kendalanya di surat rujukan dari faskes pertamanya aja, kadang batas waktu rujukannya suka habis.” (P3)*

### **Empati (Empathy)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai empati petugas Pelayanan Pendaftaran sudah memiliki empati yang cukup untuk mendukung pemberian Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan, petugas pendaftaran mempermudah proses pelayanan pendaftaran pasien dalam pelayanan rawat jalan. Namun walaupun sudah mendapatkan penilaian baik masih ada beberapa dari perawat yang terkesan masih kurang peduli terhadap pasien. Tetapi hal tersebut dimaklumi oleh pasien, karena setiap individu mempunyai karakter yang berbeda.

Informasi yang disampaikan informan :

*“Untuk empati dalam pelayanan pendaftaran ini 50:50. Misalnya dalam proses pendaftaran ternyata batas surat rujukan pasien sudah habis, sebisa mungkin kita bantu. Kalau kita kenal sama petugas faskes 1 misalnya puskesmas, kita akan hubungi pihak puskesmasnya untuk memberikan surat rujukan baru kepada pasien tanpa pasien harus bolak balik dari puskesmas ke Rumah Sakit X lagi. Apalagi banyak pasien Rumah Sakit X dari kalangan usia lanjut, sebisa mungkin kita akan bantu.” (P1)*

*“Sudah sesuai SOP. Kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Dan kita selalu koordinasikan ke Kepala Instalasi jika terjadi kendala. Kita berusaha bantu pasien agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X” (P2)*

*“Untuk rasa empati sih ada ya, ada yang perhatian ada juga yang suka becanda, ada juga yang pendiem. Ya beda – bedalah, karakter seseorang. Tapi untuk pelayanannya sudah mencukupi ya.” (P3)*

### **Bukti Langsung (Tangible)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan, maka diketahui bahwa bukti langsung petugas untuk pelayanan pendaftaran sudah mencukupi dan tidak ada kekurangan. Karena, dari jawaban informan juga mengatakan bahwa petugas pelayanan pendaftaran melakukan tugasnya sesuai dengan SOP.

Informasi yang disampaikan informan :

*“Sampai saat ini sudah sangat baik ya, kita sangat memperhatikan effort yang kita berikan kepada pasien dengan petugas yang handal, cekatan, kemampuan yang sangat baik juga penampilan yang rapih mendukung agar semua proses pelayanan pendaftaran berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Serta sarana dan prasarana yang cukup memadai menurut saya sudah cukup baik dalam proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.” (P1)*

*“Baik, semuanya sesuai dengan SOP yang berlaku” (P2)*

*“Menurut saya sudah baik ya. Petugasnya sopan, rapih, terus juga telaten, ruang tunggu pendaftaran juga rapih, bersih dan ada AC-nya juga, tapi kalau boleh saran semoga pihak rumah sakit menambah tempat duduk di ruang tunggu. Selebihnya sudah cukup untuk saya” (P3)*

### **Pembahasan**

Menurut Berry dan Parasuraman dalam M.N. Nasution mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas dapat dirangkum menjadi lima dimensi, diantaranya adalah:<sup>13</sup>

### **Daya Tangkap (Responsiveness)**

Aspek responsiveness berkaitan dengan daya tanggap tenaga kesehatan rumah sakit dalam hal ini dokter, perawat, atau tenaga medis lain untuk segera datang melayani saat diperlukan oleh pasien. Daya tanggap juga dapat berkaitan dengan tenaga kesehatan mengunjungi ruang inap pasien untuk menawarkan bantuan atau menanyakan kondisi pasien tanpa diminta.<sup>14</sup> Daya tangkap petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan hasil wawancara bahwa daya tangkap petugas sudah memenuhi kriteria dan SOP Rumah Sakit. Aspek daya tanggap ini wajib diberikan oleh Rumah Sakit X yang melayani pasien pada aplikasi pelaksanaan pelayanan administrasi pendaftaran pasien dengan cara memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menangani setiap keluhan pasien serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan administrasi pendaftaran pasien di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian petugas administrasi pendaftaran Rumah Sakit X telah merespon pasien yang ingin melakukan pendaftaran. Untuk pelayanan pendaftaran sudah terlihat baik, dan petugas yang berada di loket pendaftaran sudah memiliki pengalaman di bidang pelayanan dahulu. Dan jika petugas belum memiliki pengalaman di bidang pelayanan, maka petugas tidak diperbolehkan untuk berada di bidang pelayanan. Dan daya tangkap petugas juga sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) Rumah Sakit X.

Pelayanan di Rumah Sakit X diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, sehingga tidak terjadi antrian panjang di ruang tunggu pendaftaran. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pasien akan merasa puas. Pemberian pelayanan secara cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan petugas sebagai wujud *responsiveness* terhadap pasien, agar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi Rumah Sakit X.

**Keandalan (*Reliability*)**

Kecermatan petugas administrasi dalam proses pelayanan pendaftaran sangat penting bagi pasien. Misalnya kecermatan dalam pengiputan data pasien, apabila terjadi kesalahan dalam penginputan data pasien, maka hal itu akan merugikan para pasien. Karena pasien harus mengurus kembali kesalahan pengiputan data tersebut. Maka dari itu petugas administrasi dituntut untuk cermat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan pendaftaran yang baik dan dapat memberikan rasa kenyamanan terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Rumah Sakit X sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan pendaftaran.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan pendaftaran yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan fasilitas tersebut maka akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan saja.

**Jaminan (*Assurance*)**

Petugas administrasi Rumah Sakit X memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pendaftaran, dan pelayanan pendaftaran pasien di Rumah Sakit X mempunyai standar mutu pelayanan tersendiri dan harus menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditetapkan dalam standar mutu pelayanan. Penentuan biaya pengurusan pelayanan pendaftaran ditentukan oleh jenis pelayanannya, biasanya pasien dengan jaminan asuransi BPJS akan mendapatkan kwitansi setelah pasien selesai berobat. Jaminan legalitas pelayanan di Rumah Sakit X yaitu berupa mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik.

**Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan suatu tingkahlaku pro-sosial yang dapat menjadi dasar bagi anak untuk berinteraksi secara nyata.<sup>15</sup> Keramahan sangat diperlukan oleh petugas administrasi dalam melakukan suatu proses pelayanan pendaftaran. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pasien. Namun ketika peneliti mengamati belum semua petugas memberikan keramahan kepada pasien karena ada petugas yang menunjukkan sikap kurang ramah. Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari para pasien. Maka dari itu setiap petugas administrasi diwajibkan bersikap ramah kepada pasien.

Sistem pelayanan pendaftaran yang ada di Rumah Sakit X sudah menggunakan sistem number pada setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan pendaftaran. Dengan demikian, pasien dipastikan akan mendapatkan pelayanan pendaftaran sesuai dengan keperluannya.

**Bukti Langsung (*Tangible*)**

Penampilan petugas administrasi menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Petugas administrasi dengan penampilan yang bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Rumah Sakit X. Jika penampilan petugas administrasi baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas. Kenyamanan tempat pelayanan pendaftaran sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit harus menyediakan tempat yang cukup agar pasien tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pasien. Pada saat siang hari kondisi ruangan akan terasa semakin panas. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pasien. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pasien juga akan merasa nyaman.

Pada hal ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pasien agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Rumah Sakit X masih belum

memaksimalkan kemudahan bagi para pasien. Masih terdapat pasien yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena hal tersebut merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum.

### **Makna Singkatan (Abbreviations)**

SOP : Standard Operating Procedure  
COVID-19 : Coronavirus Disease 2019  
WHO : World Health Organization

### **Konflik Kepentingan**

Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

### **Pendanaan**

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi sendiri.

### **Kontribusi Penulis**

Penelitian ini dilakukan oleh sebagai author.

### **Ucapan Terima Kasih**

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

### **References**

1. PERMENKES RI No.30. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2019;
2. Rahmiati R, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *J Kesehat*. 2020;13(1):13–21.
3. Arianto N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *J Pemasar Kompetitif*. 2018;1(2):83–101.
4. Kasmir. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada; 2017.
5. Septiani AS, Wigati PA, Fatmasari EY. Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4):1–14.
6. Vina Novela. *Dasar – Dasar Manajemen Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis; 2021.
7. Mardhiyah Ummah D. Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Respon Time Di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. 2021;
8. Triwardani Y. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. 2017;
9. Istiqomah NF. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ii Tambak Kabupaten Banyumas 2015. 2016;
10. Anas Hidayat M. Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Medika Kebumen. 2021;
11. Citra EW, Razak A, AP ARA. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. In 2021. p. 379–96.
12. Fadli MR. Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika Kaji Ilm Mata Kuliah Umum*. 2021;21(1):33–54.
13. Nasution MN. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Bumi Aksara; 2010.

14. Supriyanto S, Ernawati. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta; 2010.
15. Widiarti PW. Pendidikan Karakter Berbasis Empati Pada Anak-Anak Usia Sd. Informasi. 2013;39(2).

\*) Original Article

-ISJMHS-