

Manuskrip NUR AINI

by Nur Aini Nur Aini

Submission date: 04-Jul-2023 03:19PM (UTC+0800)

Submission ID: 2126338179

File name: 20134620026-2023-MANUSKRIP_NUR_AINI-1_-_Nur_Aini.pdf (225.15K)

Word count: 3136

Character count: 19085

**TINJAUAN² KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN *ONLINE* BERBASIS WHATSAPP DAN
TELEPON PASIEN RAWAT JALAN DI RSU
ANNA MEDIKA MADURA**

¹NASKAH PUBLIKASI

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Ahli
Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md.RMIK)



Oleh

**NUR AINI
NIM. 20134620026**

**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
STIKES NGUDIA HUSADA MADURA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN² KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN *ONLINE* BERBASIS WHATSAPP DAN
TELEPON PASIEN RAWAT JALAN DI RSU
ANNA MEDIKA MADURA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh :

NUR AINI
NIM. 20134620026

Telah disetujui pada tanggal :

Bangkalan, 29 Mei 2023

¹
Pembimbing

M. Afif Rijal Husni, S. ST., M. Kes
NIDN. 0721019601

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN *ONLINE* BERBASIS WHATSAPP DAN
TELEPON PASIEN RAWAT JALAN DI RSU
ANNA MEDIKA MADURA**

^{1*)}Nur Aini

²⁾ M. Afif Rijal Husni, S. ST., M. Kes, ³⁾ Eka Suci Daniyanti, S. KM., M. P. H

⁴⁾ Angga Ferdianto, S. ST., M. K. M

Email : nr.aini1421@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan, untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pendaftaran *online* merupakan salah satu metode pendaftaran yang dapat digunakan oleh pasien supaya tidak perlu mengantre terlalu lama di rumah sakit. Di RSU Anna Medika Madura diketahui bahwa masih ada pasien yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran *online*, peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan telepon pasien rawat jalan di RSU Anna Medika Madura.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien lama rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* di RSU Anna Medika Madura dan penentuan jumlah sampel menggunakan *accidental sampling* berdasarkan waktu dengan menggunakan 5 dimensi.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa dari 82 responden, pada dimensi *tangibles* menyatakan puas dengan presentase sebesar 79,67%. Pada dimensi *reliability* menyatakan sangat puas dengan presentase sebesar 80,63%. Pada dimensi *responsiveness* menyatakan puas dengan presentase sebesar 76,26%. Pada dimensi *assurance* menyatakan sangat puas dengan presentase sebesar 82,85%. Pada dimensi *empathy* menyatakan sangat puas dengan presentase sebesar 81,71%. Dengan demikian dimensi *assurance* memiliki tingkat kepuasan paling tinggi.

Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan menggunakan 5 dimensi yaitu sebesar 80,22% dengan kategori puas. Kejelasan dan kemudahan pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pendaftaran *online* dapat memudahkan pasien dan dinilai mampu mendukung kegiatan rumah sakit pada proses pendaftaran serta juga terbukti memiliki kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu yang akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Pendaftaran *online*, 5 dimensi

**THE PATIENT'S SATISFACTION REVIEW OF THE WHATSAPP
ONLINE REGISTRATION SERVICES AND OUTPATIENT CALLS
AT ANNA MEDIKA MADURA GENERAL HOSPITAL**

^{1*)}Nur Aini

²⁾ M. Afif Rijal Husni, S. ST., M. Kes, ³⁾ Eka Suci Daniyanti, S. KM., M. P. H

⁴⁾ Angga Ferdianto, S. ST., M. K. M

Email : nr.aini1421@gmail.com

ABSTRACT

The patient's satisfaction is one of the important indicators of health care, in order to improve health care. Online registration is one of the methods that patients can use to avoid prolonged queue in hospitals. At Anna Medika Madura's Hospital, patients still claim to be less content with online registration services, the purpose of the study is to identify patients' satisfaction with whatsapp online registration services and outpatient phones at Anna Medika Madura General Hospital.

The type of research used was quantitative descriptive research. The population used were all the old outpatient who were online registration at Anna Medika Madura General Hospital and the determination of the number of samples using accidental sampling based on time using 5 dimension.

Based on the results of the analysis on each dimension it be seen that of the 82 respondents, on the tangibles dimension expressed satisfaction with a percentage of 79,67%. On the reliability dimension, stated that they were very satisfied with a percentage of 80,63%. On the responsiveness dimension, stated that they were satisfied with a percentage of 76,26%. On the assurance dimension, stated that they were very satisfied with a percentage of 82,85%. On the empathy dimension, stated that they were very satisfied with a percentage of 81,71%. Thus the assurance dimension had the highest level of satisfaction.

The average overall patient satisfaction level using 5 dimensions is 80,22% in the satisfied category. The clarity and ease of the service are essential to improving the quality and level of the satisfaction of the patient, the quality of service having an effect on the patient's satisfaction. Online registration can make it easier for the patient and is shown to be able to support hospital activities in the registration process and also to have the ability to reduce waiting times which will increase patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Online Registration, 5 Dimensions

PENDAHULUAN

Rumah sakit wajib mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, perlu memperhatikan perasaan dan harapan pasien supaya tercipta kepuasan pasien. Tempat pendaftaran pasien merupakan suatu pelayanan yang dilakukan pertama kali di sebuah faskes. Salah satu pelayanan pasien baru ataupun pasien lama rawat jalan dengan menggunakan metode pembayaran umum ataupun asuransi yaitu dapat disebut dengan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ merupakan tempat pendaftaran untuk melayani pasien rawat jalan yang akan berobat dan melakukan registrasi pasien.

Strategi untuk era digital pada saat ini yaitu dengan adanya pendaftaran *online*, pendaftaran yang dilakukan secara *online* yaitu suatu

metode pendaftaran yang memanfaatkan teknologi berbasis *mobile phone* yang bisa dilakukan masyarakat supaya tidak perlu menunggu lama di faskes (Rohman & Marsilah, 2022). Menurut Pohan dalam Farich, dkk. (2018) menyatakan untuk kepuasan pasien merupakan suatu hal yang dapat dirasakan setelah memperoleh pelayanan dan membandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian Tami dkk. (2021) menyatakan bahwa pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh petugas yaitu disebabkan karena belum terdapat petugas khusus sehingga petugas melakukan *double job* yang mengakibatkan kesalahan dalam menuliskan data pasien dan kesulitan memberikan informasi kepada pasien apabila terdapat perubahan jadwal, serta *slow respons*

pada pasien yang mendaftar *online*. Dengan adanya permasalahan tersebut banyak pasien yang mengeluh dikarenakan respon petugas yang lama dalam melayani pasien.

Dalam penelitian Zulfah dan Hasanah (2022) menyatakan bahwa masih terdapat banyak pasien yang melakukan pendaftaran langsung sehingga banyak pasien yang menumpuk yaitu antrean panjang di loket pendaftaran, dikarenakan terdapat kendala dalam melakukan pendaftaran *online* yang menyebabkan pelayanan pendaftaran *online* menjadi lama. Apabila kendala tersebut tidak dapat diatasi, maka akan berdampak pada tingkat minat pasien untuk melakukan pendaftaran *online* yaitu menjadi rendah.

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Anna Medika Madura pelaksanaan pelayanan pendaftaran

online menggunakan aplikasi WhatsApp dan telepon. Kendala yang ada yaitu belum ada petugas khusus dalam pelayanan pendaftaran *online*, jadi apabila saat hari aktif dan di TPPRJ sedang banyak antrean, maka pasien yang mendaftar secara *online* melalui WhatsApp ataupun telepon tidak direspon oleh petugas pendaftaran, karena petugas akan mendahulukan pasien yang mendaftar langsung atau secara *offline*. Dan kendala yang ada yaitu dimana untuk pendaftaran secara *online* hanya bisa melayani atau merespon pasien pada saat hari aktif saja yaitu apabila pasien mendaftar pada hari Minggu maka pasien akan direspon pada hari Senin, selain itu harus mendaftar pada saat jam kerja saja yaitu 08.00-12.00 dan apabila pasien yang mendaftar secara *online* melebihi jam kerja maka pasien tidak akan di respon. Berdasarkan latar belakang tersebut,

peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berbasis WhatsApp dan Telepon Pasien Rawat Jalan di RSUD Anna Medika Madura”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tempat penelitian ini dilakukan di RSUD Anna Medika Madura yang berlokasi di Jl. RE Martadinata Bangkalan, Madura, Jawa Timur. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien lama rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan telepon di RSUD Anna Medika Madura pada bulan Maret - April 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien lama rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan telepon yang berjumlah 82 responden. Dengan

teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* berdasarkan waktu. Cara pengumpulan data menggunakan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tabel 1.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	15	18,3
Puas	55	67,1
Cukup Puas	8	9,8
Tidak Puas	2	2,4
Sangat Tidak Puas	2	2,4
Total	82	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *tangibles* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 55 sebesar (67,1%).

Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Indikator	Σ	%	Kategori
TA1	318	77,56	Puas
TA2	324	79,02	Puas
TA3	338	82,44	Sangat Puas
Jumlah	980	79,67	Puas

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *tangibles* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 980 dengan presentase sebesar 79,67% termasuk pada kategori puas, hal ini dikarenakan sudah terdapat alur yang mudah dipahami oleh pasien serta harapan pasien terhadap pelayanan pendaftaran *online* sudah terpenuhi.

Menurut Tami dkk. (2021) kualitas pelayanan kesehatan yaitu merujuk pada kesesuaian pelayanan kesehatan yang memunculkan rasa puas pada masing-masing pasien, semakin tinggi kepuasan pasien, maka bertambah baik pula kualitasnya. Pasien akan menggunakan harapannya sebagai standar untuk kepuasan pasien (Vernanda & Zuraidah, 2022).

Menurut Rohman (2022) alur pendaftaran *online* yang mudah dipahami dan jelas akan mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran *online*.

Suatu kualitas pelayanan yang baik dan harapan pasien yang terpenuhi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta meningkatkan mutu rumah sakit. Alur pendaftaran *online* yang mudah untuk dipahami dapat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran dan meningkatkan kepuasan dan minat pasien dalam menggunakannya kembali.

2. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tabel 2.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	16	19,5
Puas	58	70,7
Cukup Puas	4	4,9
Tidak Puas	3	3,7
Sangat Tidak Puas	1	1,2
Total	82	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *reliability* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden sebesar (70,7%).

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Indikator	Σ	%	Kategori
RA1	321	78,29	Puas
RA2	349	85,12	Sangat Puas
RA3	341	83,17	Sangat Puas
RA4	321	78,29	Puas
RA5	314	76,59	Puas
RA6	337	82,20	Sangat Puas
RA7	331	80,73	Sangat Puas
Jumlah	2.314	80,63	Sangat Puas

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *reliability* dari 7 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 2.314 dengan presentase sebesar 80,63% termasuk pada kategori sangat puas, hal ini disebabkan karena pendaftaran *online* dapat diandalkan oleh pasien tanpa

harus mengantre serta petugas dapat memberikan informasi yang jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Menurut Purba (2022) kecepatan dalam proses verifikasi merupakan salah satu kriteria pendaftaran yang harus dipenuhi, sebab hal tersebut akan berakibat pada kepuasan pasien dan pada jadwal pemeriksaan pasien. Pelayanan registrasi secara *online* dapat memudahkan dalam melakukan registrasi pasien yaitu tidak perlu mengantre panjang, dikarenakan proses pelaksanaan registrasi secara *online* sangat cepat dan memudahkan (Salad, 2020).

Menurut Zulfa dan Hasanah (2022) dalam penelitiannya yaitu menyatakan bahwa pendaftaran *online* dapat meminimalkan tingkat kesalahan yang akan meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Budiarti

dkk. (2022) komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu dapat menggunakan bahasa yang sederhana supaya tingkat kepuasan pasien tinggi.

Dengan adanya pendaftaran *online* membuat lebih cepat dan memudahkan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa harus pasien mengantre dan menunggu lama. Pasien sangat menginginkan pelayanan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit. Kemudahan dan kejelasan informasi yang akan didapatkan oleh pasien merupakan hal yang penting apabila informasi yang didapat jelas maka pasien akan merasa puas dan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami juga akan banyak pasien yang merasa puas.

3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online*

Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 3.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	12	15
Puas	46	56
Cukup Puas	22	27
Tidak Puas	1	1
Sangat Tidak Puas	1	1
Total	82	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *responsiveness* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 46 sebesar (56%).

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Indikator	Σ	%	Kategori
RS1	304	74,15	Puas
RS2	317	77,32	Puas
RS3	317	77,32	Puas
Jumlah	938	76,26	Puas

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *responsiveness* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 938 dengan presentase sebesar 76,26% termasuk pada kategori puas, hal ini dikarenakan petugas siap membantu pasien jika terdapat

kesulitan dalam melakukan pendaftaran serta petugas menginformasikan kembali kepada pasien apabila terdapat perubahan jadwal dokter.

Rumah sakit dianggap responsive apabila petugas selalu mau dan siap membantu pasien, dan akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien (Yudityawati dkk., 2022). Menurut Dewi dkk. (2022) petugas yang cepat dan tanggap dalam membantu pasien akan memberikan kepuasan tersendiri bagi diri pasien. Memberikan informasi pada kasus keterlambatan akan berpengaruh pada kepuasan waktu tunggu, dan dapat memberikan rasa puas pada pelayanan (Masuku, 2019).

Kebutuhan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berbagai macam jenisnya. Cepat tanggap petugas sangat penting dalam

memberikan pelayanan karena biasanya terdapat pasien yang mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran, hal ini membutuhkan kesigapan petugas untuk membantu pasien supaya pasien akan merasa puas dan akan merekomendasikan kepada orang lain yang akan berobat. Apabila pemberian informasi mengenai jadwal dokter yang mendadak berubah tanpa ada pemberitahuan sebelumnya akan menyebabkan pasien akan kecewa dan tidak puas

4. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran *Online* Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	21	26
Puas	49	60
Cukup Puas	11	13
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	1	1
Total	82	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *assurance* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 49 sebesar (60%).

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Indikator	Σ	%	Kategori
AS1	334	81,46	Sangat Puas
AS2	357	87,07	Sangat Puas
AS3	328	80	Puas
Jumlah	1.019	82,85	Sangat Puas

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *assurance* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 1.019 dengan presentase sebesar 82,85% termasuk pada kategori sangat puas, hal ini disebabkan karena pasien merasa terbantu dengan adanya pendaftaran *online* dan petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.

Menurut Vernanda dan Zuraidah (2022) untuk peningkatan kepuasan pasien mengutamakan kemampuan dalam memberikan kenyamanan agar memberikan efek

psikologis berupa perasaan senang. Menurut Ulumiyah (2018) pelayanan yang aman akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga bisa memberikan kualitas mutu yang baik bagi suatu faskes. Dengan adanya pendaftaran *online*, pasien tidak perlu mengantre terlalu lama. Pendaftaran *online* dinilai memberi kemudahan bagi pasien (Sukono & Yasmita, 2019). Menurut Edi (2018) memberikan pasien kesempatan dalam bertanya terkait pelayanan yang akan diterima sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan.

Pendaftaran *online* sudah dapat meminimalkan pasien dalam menunggu antrean. Pengurangan waktu tunggu dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien. Dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya maka pasien akan mendapatkan lebih

banyak informasi, edukasi, dan semakin paham serta pasien akan merasa lebih puas.

5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 5.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*

<i>Empathy</i>	Frekuensi	Presentase %
Sangat Puas	16	19,5
Puas	57	69,5
Cukup Puas	8	10
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	1	1
Total	82	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan distribusi pada dimensi *empathy* terhadap pelayanan angka tertinggi terdapat pada kategori puas dengan jumlah responden 57 sebesar (69,5%).

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Indikator	Σ	%	Kategori
EM1	324	79,02	Puas
EM2	341	83,17	Sangat Puas
EM3	340	82,93	Sangat Puas
Jumlah	1.005	81,71	Sangat Puas

Berdasarkan dimensi *empathy* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan yaitu 1.005 dengan

presentase sebesar 81,71% termasuk pada kategori sangat puas, hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan petugas secara adil kepada pasien dan sikap ramah petugas kepada pasien.

Sikap ramah dan sopan santun petugas dibutuhkan dalam memberikan pelayanan. Apabila petugas ramah maka pasien akan senang mendapatkan pelayanan dan juga akan mempengaruhi minat pasien untuk berobat kembali (Akbar & Ahmad, 2020). Menurut Sudarma dalam Yeni dan Budi (2017) petugas harus memperlakukan semua pasien dengan sama dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan.

Pelayanan yang diberikan secara adil kepada pasien perlu untuk dilaksanakan karena menimbulkan kepuasan. Sikap petugas harus sopan dan santun dalam menjalankan

pelayanan/aktivitasnya karena hal ini pasien akan merasa puas dalam mendapatkan pelayanan. Jika petugas berperilaku ramah, maka pasien akan berantusias untuk berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan. Keramahan berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

- a. Kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar (79,67%).
- b. Kepuasan pasien pada dimensi *reliability* termasuk pada kategori sangat puas dengan presentase yaitu sebesar (80,63%).
- c. Kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar (76,26%).
- d. Kepuasan pada dimensi *assurance* termasuk pada kategori sangat

puas dengan presentase yaitu sebesar (82,85%).

- e. Kepuasan pasien pada dimensi *empathy* termasuk pada kategori sangat puas dengan presentase yaitu sebesar (81,71%).

SARAN

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan serta kemudahan alur pendaftaran *online*, supaya pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan pasien akan semakin puas terhadap pendaftaran *online*.
- b. Meningkatkan kecepatan waktu verifikasi data, mampu meminimalkan kesalahan data, serta tepat dalam memberikan pelayanan.
- c. Ditingkatkan lagi dalam memberikan informasi terkait perubahan jadwal, cepat merespon pasien, dan siap dalam membantu pasien.

d. Ditingkatkan lagi dalam memberikan kenyamanan dan kesempatan kepada pasien untuk bertanya saat melakukan pendaftaran.

e. Ditingkatkan lagi dalam menjawab pertanyaan dan keluhan pasien dengan sabar dan sikap adil petugas kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Budiarti, A., Hermanto, D., dan Ramadhana, A. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*. 7(1): 1-5.

Dewi, S., Nadapdap, T. P., dan Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. 6(2): 1-9.

Masuku, M. I., Lazuardi, L., dan Hasanbasri, M. (2019). Faktor-faktor pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. H.

Chasan Boesoerie Tarnate. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 19(1): 32-38.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022. *Rekam Medis*. 31 Agustus 2022. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Rohman, H., dan Marsilah, M. (2022). Pemanfaatan system pendaftaran online melalui aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*. 10(1): 18-26.

Tami, Y., Sumarni, dan Sarwadhama, R. J. (2021). Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*. 4(2): 43-51.

Maulidah, T. (2019). Mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*. 3(4): 601-611.

Zulfa, dan Hasanah, N. (2022). Pengaruh kualitas pendaftaran online (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Kesehatan 'Afiyah*. 9(2): 14-18.

Manuskrip NUR AINI

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stikesnhm.ac.id Internet Source	7%
2	ejournal.stikesyarsi.ac.id Internet Source	2%
3	stikespanakkukang.ac.id Internet Source	1%
4	jursistekni.nusaputra.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.almaata.ac.id Internet Source	1%
6	ejournal.poltekkes-smg.ac.id Internet Source	1%
7	Jimmy Rezky Torey, Oktavianus ., Porajouw, Tommy F. Lolowang. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KOPI DAN PELAYANAN DI RUMAH KOPI BILLY CABANG MEGAMAS MANADO", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2016 Publication	1%

8	Vika Singgita Findia Dien, Lyndon Reinhard Jacob Pangemanan, Celcius ., Talumingan. "STRATEGI PEMASARAN KUE PIA ANYEN DI DESA SEA KECAMATAN PINELENG", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2019 Publication	1 %
9	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
10	perpustakaan.unprimdn.ac.id Internet Source	1 %
11	Ratih Hardisari. "Hubungan Pelayanan Phlebotomy Dengan Kepuasan Pasien dilaboratorium Klinik Rumah Sakit TNI AU Dr. Suhardi Hardjolukito Yogyakarta", Jurnal Teknologi Kesehatan (Journal of Health Technology), 2017 Publication	1 %
12	www.semanticscholar.org Internet Source	1 %
13	journal.um-surabaya.ac.id Internet Source	1 %
14	lib.poltektedc.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.scilit.net Internet Source	<1 %

16	Ahmad Nur Rizal, Asep Saepul Alam, Fira Wahyuni. "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS BERAS MERAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi KAAsus di CV. PURE Cianjur)", AGRITA (AGri), 2020 Publication	<1 %
17	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
18	123dok.com Internet Source	<1 %
19	ibn.idsi.md Internet Source	<1 %
20	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	<1 %
21	www.ojs.unanda.ac.id Internet Source	<1 %
22	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
23	jurnal.iakmi.id Internet Source	<1 %
24	Apri Adiari Manu, Applonia Leu Obi, Rosliani Saragih. "Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Gigi Keluarga Menggunakan Customer Satisfaction Indeks", Dental Therapist Journal, 2022 Publication	<1 %

25 Jenny Tampubolon, Untung Sudharmono. <1 %
"TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA
TERHADAP PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG",
Jurnal Skolastik Keperawatan, 2020
Publication

26 Nur Mutmainna, Nurfardiansyah Bur,
Nurbaeti. "Kualitas Pelayanan Kesehatan
Pasien Peserta JKN-KIS di Bagian Rawat Inap
RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa", Window
of Public Health Journal, 2021
Publication

27 Ririn Rosnardi, Sugiarto Sugiarto, Aidil Hafiz.
"Analisis Tingkat Kepuasan Di Puskesmas
Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020", Jurnal
Kemas Jambi, 2020
Publication

28 core.ac.uk <1 %
Internet Source

29 media.neliti.com <1 %
Internet Source

30 pt.scribd.com <1 %
Internet Source

Manuskrip NUR AINI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15
