

# Manuskrip Anita Fauziyah h

*by Anita Fauziyah H Anita Fauziyah H*

---

**Submission date:** 03-Aug-2023 08:09PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2141091612

**File name:** 20134620006-2023-TurnitiAnitaFauziyahH\_-\_Ani\_Ta.pdf (132.49K)

**Word count:** 3142

**Character count:** 19153

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN  
PENDAFTARAN MENGGUNAKAN *FINGER PRINT* PADA POLI  
KLINIK JANTUNG DI RSU ANNA MEDIKA MADURA**

**1  
NASKAH PUBLIKASI**

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



Oleh

**ANITA FAUZIYAH H**  
**NIM. 20134620006**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

24

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN  
PENDAFTARAN MENGGUNAKAN *FINGER PRINT* PADA POLI  
KLINIK JANTUNG DI RSU ANNA MEDIKA MADURA**

1

**NASKAH PUBLIKASI**

Disusun oleh

**Anita Fauziah H**  
**NIM. 20134620006**

Telah disetujui pada tanggal:  
Bangkalan, 25 Juli 2023

Pembimbing

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

# TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN MENGGUNAKAN *FINGER PRINT* PADA POLI KLINIK JANTUNG DI RSUD ANNA MEDIKA MADURA

Anita Fauziyah H<sup>1</sup>, M. Afif Rijal Husni<sup>2</sup>,  
Angga Ferdianto<sup>3</sup>, Rivaldi Indra Nugraha<sup>4</sup>

Email: [anit2353@gmail.com](mailto:anit2353@gmail.com)

## ABSTRAK

Di RSUD Anna Medika Madura terdapat pasien yang melakukan kesalahan dalam mendaftarkan sidik jari ke *finger print* dan terkadang alat yang tidak bisa terdeteksi meskipun menggunakan jari-jari lainnya. Agar bisa terdeteksi kembali sebelum melakukan *finger print* harus menggunakan *handsanitizer* terlebih dahulu agar bisa terdeteksi. **Peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran menggunakan *finger print* pada poli klinik jantung di RSUD Anna Medika Madura.**

**Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien yang menggunakan asuransi BPJS yang berkunjung ke poli klinik jantung rawat jalan yang melakukan pendaftaran menggunakan *finger print* di RSUD Anna Medika Madura dan penentuan jumlah sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 73 responden dengan menggunakan 5 dimensi.**

**Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa 73 responden, pada *tangibles* menyatakan cukup puas dengan presentase sebesar 52,59%. Pada dimensi *reliability* menyatakan puas dengan presentase sebesar 69,70%. Pada dimensi *responsiveness* menyatakan puas dengan presentase sebesar 74,23%. Pada dimensi *assurance* menyatakan puas dengan presentase sebesar 70,95%. Pada dimensi *emphaty* menyatakan puas dengan presentase sebesar 75,15%.**

**Rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan menggunakan 5 dimensi yaitu sebesar 68,52% dengan kategori puas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas serta dapat meningkatkan mutu rumah sakit. Pendaftaran menggunakan *finger print* dapat memudahkan pasien saat mendaftar serta memberikan jaminan kualitas klaim layanan kepada BPJS dan mencegah potensi pemberian layanan kesehatan kepada peserta yang tidak berhak.**

**Kata Kunci: Kepuasan, *Finger Print*, 5 Dimensi**

**THE REVIEW OF BPJS PATIENT SATISFACTION WITH REGISTRATION SERVICES USING FINGER PRINT AT THE HEART POLYCLINIC AT ANNA MEDIKA MADURA GENERAL HOSPITAL**

Anita Fauziyah H<sup>1</sup>, M. Afif Rijal Husni<sup>2</sup>,  
Angga Ferdianto<sup>3</sup>, Rivaldi Indra Nugraha<sup>4</sup>

Email: [anit2353@gmail.com](mailto:anit2353@gmail.com)

**ABSTRACT**

At RSU Anna Medika Madura there are patients who make mistakes in registering fingerprints to finger prints and sometimes tools that cannot be detected even though using other fingers. In order to be detected again before doing finger printing, you must use a hand sanitizer first so that it can be detected. The purpose of the study is to identify the level of satisfaction of BPJS patients with registration using finger print at the heart polyclinic at Anna Medika Madura general Hospital.

The type of research used is quantitative descriptive research. The population used was all patients using BPJS insurance who visited the outpatient heart poly clinic who registered using finger print at Anna Medika Madura general Hospital and determined the number of samples using purposive sampling with a sample of 73 respondents using 5 dimensions.

Based on the results of the analysis on each dimension, it be seen that 73 respondents, in the tangibles insicate it was quite satisfied with a percentage of 52.59%. On the reliability dimension , it was satisfied with a percentage of 69.70%. In the responsiveness dimension, it was satisfied with a percentage of 74.23%. In the assurance dimension, if was satisfied with a percentage of 70.95%. In the emphaty dimension, it was satisfied with a percentage of 75.15%.

The average level of overall patient satisfaction using 5 dimensions is 68.52% with the satisfied category. The quality of service affects patient satisfaction, the better the quality of service provided, the patient will feel satisfied and can improve the quality of the hospital. Registration using finger print can make it easier for patients when registering and provide quality assurance of service claims to BPJS and prevent the potential for providing health services to unauthorized participants.

**Keywords: Satisfaction, Finger Print, 5 Dimensions**

#### <sup>4</sup> PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan perawatan medis kepada individu secara menyeluruh dan menyelenggarakan pelayanan kedokteran rawat inap, rawat jalan, dan IGD. Dan setiap rumah sakit<sup>4</sup> kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif dan efisien serta mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (KEMENKES RI, 2018). Menurut Supartiningsih (2017) rumah sakit merupakan sebagai organisasi yang<sup>26</sup> dilakukan oleh ahli tenaga medis dengan terorganisasi yang baik dalam hal sarana prasarana medis, rangkaian asuhan keperawatan, diagnosis dan penyembuhan penyakit di derita pasien.<sup>7</sup> Tujuan dari didirikannya rumah sakit ialah untuk memberikan

pasien layanan kesehatan dan terjangkau yang berkualitas untuk masyarakat yang melaksanakan mutu pelayanan medis, pihak rumah sakit sangat memperhatikan aspek mutu. Aspek kualitas adalah kepuasan pasien.

*Finger print* merupakan teknologi biometrik juga bekerja untuk merekam pola sidik jari, yang kemudian disimpan untuk keperluan identifikasi. Di dalam aplikasi, sidik jari atau *finger print* akan mencocokkan data sidik jari yang didaftarkan dengan sidik jari asli saat digunakan. Menurut BPJS untuk rumah sakit, aplikasi sidik jari memastikan kualitas permintaan layanan di BPJS Kesehatan dan mencegah kemampuan untuk memberikan layanan medis kepada peserta yang tidak berwenang. Sistem berbasis sidik jari ialah sistem ini menggunakan ciri-ciri sidik jari

manusia untuk autentifikasi, seperti sistem memverifikasi dan identifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian Anisa dkk. (2021) Permasalahan yang terjadi pada Rumah Sakit Bhakti Kartini pada bagian pendaftaran rawat, terdapat pasien mengeluh pada situasi yang membuat pertama kali memandang yang buruk bagi mereka seperti sikap staf yang tidak sopan, staf yang tidak ramah, dan pelayanan yang lambat. Hal itu berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang rendah dan menyebabkan turunya kualitas pelayanan dan menurunnya kunjungan pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Erlindai (2019) <sup>8</sup> Melalui wawancara peneliti dengan responden dari 10 pasien rawat jalan, 8 pasien mengatakan tidak puas terhadap <sup>8</sup> pendaftaran rawat jalan karena petugas tidak ramah kepada pasien

dan 2 pasien lainnya menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan terhadap rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Anna Medika Madura menerapkan pendaftaran menggunakan *finger print* pada pasien BPJS khususnya di poli klinik jantung. Pada bagian tempat pendaftaran rawat jalan pada proses registrasi pasien BPJS di RSUD Anna Medika Madura, terdapat pasien sedang melakukan *finger print* yang terkadang alat tersebut tidak terdeteksi meskipun menggunakan jari jari lainnyadikarenakan pada saat petugas menanyakan kepada pasien tersebut jari sebelah mana yang yang sudah terdaftar pada alat *finger print*, terkadang pasien lupa pada saat mendaftar jari sebelah mana yang sudah terdaftar di alat, kebanyakan kasus tersebut dari pasien lansia. Agar bisa terdeteksi kembali pasien

sebelum melakukan *finger print* harus menggunakan *handsanitizer* terlebih dahulu.

Selain itu di jumpai salah satu pasien datang untuk mendaftar ke poli klinik jantung dan telah melakukan *finjer print*, namun ternyata yang melakukan *finger print* bukan pasien yang bersangkutan melainkan orang lain, sehingga pasien tersebut jika ingin berobat kembali tidak bisa melakukan *finger print* dengan jarinya dan harus membawa orang yang sebelumnya terdaftar di *finger print* tersebut.

## <sup>21</sup> **METODE**

Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Studi ini dilakukan pada <sup>22</sup>RSU Anna Medika Madura yang berlokasi di JL. RE Martadinata Bangkalan, Madura, Jawa Timur. Populasi pada penelitian ini

merupakan semua pasien dengan asuransi BPJS yang mengunjungi poli klinik jantung rawat jalan yang melakukan pendaftaran menggunakan *finger print* pada bulan Oktober 2022 sebanyak 267 pasien. Sampel untuk penelitian ini berjumlah 73 responden. <sup>17</sup>Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Cara pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan *Finger Print* Pada Poli Klinik Jantung dari Dimensi *Tangibles*.



Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Tangibles*

N o.	Indikator	Skor Perolehan	%	Kategori
1.	TA1	254	69,58	Puas
2.	TA2	258	70,68	Puas
3.	TA3	173	47,39	Cukup Puas
4.	TA4	73	20	Sangat Tidak Puas
5.	TA5	202	55,34	Cukup Puas
<b>Jumlah</b>		<b>960</b>	<b>52,59</b>	<b>Cukup puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *tangibles* dari 5 indikator didapatkan jumlah skor perolehan 960 dengan presentase 52,59% termasuk pada kategori cukup puas.

Ruang tunggu merupakan pintu masuk pertama ke fasilitas rawat jalan, sehingga penting untuk memberikan kesan pertama pada pengunjung fasilitas rawat jalan (KEPMENKES RI, 2010) Seringkali, seseorang akan mempertimbangkan potensi rumah sakit terlebih dahulu dari kondisi fisinya, semakin baik pemahaman seseorang terhadap bukti

fisik, maka semakin tinggi kepuasan pasien (Pangerapan dkk, 2018).

Menurut Idris (2020). *Finger print* sangat berguna dalam mengidentifikasi peserta untuk meminimalkan resiko pasien JKN-KIS dalam melakukan kecurangan atau penyalahgunaan kartu.

Kursi tunggu merupakan salah satu sarana paling penting dirumah sakit, apabila rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan memadai, maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat. Dengan adanya bukti fisik seperti banner/brosur di tempat pendaftaran dapat membantu memberikan informasi terkait *finger print* kepada pasien. Pasien akan merasa puas apabila alat berfungsi dengan baik sesuai yang diharapkan, serta mempermudah petugas dalam melayani pasien.

2. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan *Finger Print* Pada Poli Klinik Jantung dari Dimensi *Reliability*.

Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Reliability*.

No.	Indikator	Skor Perolehan	%	Kategori
1.	RA1	204	55,89	Cukup Puas
2.	RA2	270	73,97	Puas
3.	RA3	251	68,76	Puas
4.	RA4	250	68,49	Puas
5.	RA5	297	81,36	Sangat Puas
6.	RA6	259	70,95	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>1513</b>	<b>69,90</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *reliability* dari 6 indikator didapatkan jumlah skor perolehan 1513 dengan presentase 69,90% termasuk pada kategori puas.

Rumah sakit dapat diandalkan jika proses penerimaan dilakukan secara cepat dan sesuai dengan ketentuan administrasi (Zulaika, 2019). Menurut KEPMENKES RI

(2008) Pasien atau keluarga perlu mendapatkan penjelasan secara lengkap dari petugas pendaftaran dalam bahasa yang sederhana untuk memudahkan pemahaman pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan.

Sistem informasi yang berbasis *finger print* memiliki keunggulan mampu mengatasi ketidakakuratan dalam mencari data pasien dan mempercepat proses pendaftaran pelayanan rawat jalan (Tominanto & maryati 2013).

Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya apabila sesuai dengan harapan konsumen akan kecepatan waktu pelayanan dan ketepatan dalam penyampaian pelayanan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tercapainya kepuasan pelanggan. Program sidik jari BPJS kesehatan lebih mempermudah pasien dalam melakukan pelayanan dan terhindar

dari kesalahan penagihan klaim oleh faskes. Pemberian informasi terkait *finger print* sangat penting bagi pasien dalam membantu pasien memberikan Informasi yang sesuai.

### 3. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan *Finger Print* Pada Poli Klinik Jantung dari Dimensi *Responsiveness*.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Responsiveness*

N o.	Indikator	Skor Perolehan	%	Kategori
1.	RS1	274	75,06	Sangat Puas
2.	RS2	270	73,97	Sangat Puas
3.	RS3	270	73,97	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>		<b>814</b>	<b>74,33</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *responsiveness* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan 814 dengan presentase 74,33% termasuk pada kategori puas.

Rumah sakit dianggap tanggap jika stafnya selalu sigap dan bersedia

membantu pasien dan akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien (Yudiyawati dkk. 2022). Menurut Sunarti (2017) dimensi *responsiveness* merupakan kesiapan untuk menolong dengan memberi layanan dengan cepat, yang terlihat lebih detail pada layanan yang *responsif* dan dapat dilihat pada kemampuan staf untuk memberikan layanan yang cepat kepada konsumen dan penyelesaian keluhan mereka tepat waktu.

Aspek *responsiveness* menunjukkan kesediaan penyediaan jasa terutama karyawannya. Untuk membantu dan memberi layanan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Aspek ini lebih pada sikap pemberi layanan dengan perhatian dan tanggap dalam penyampain layanan. (Kuntoro & Istiono, 2017).

Petugas harus membantu pasien yang kesusahan saat mendaftar, dan dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien selama mendapatkan pelayanan. Kemampuan staf untuk mendukung pelanggan dan kemauan untuk melayani sesuai dengan proses dan memenuhi harapan pasien.

4. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan *Finger Print* Pada Poli Klinik Jantung dari Dimensi *Assurance*

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Assurance*

N o.	Indikator	Skor Perolehan	%	Kategori
1.	AS1	261	71,50	Puas
2.	AS2	230	63,01	Puas
3.	AS3	286	78,35	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>777</b>	<b>70,95</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *assurance* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan 777 dengan

presentase 70,95% termasuk pada kategori puas.

Dikatakan memiliki empati jika rumah sakit peduli terhadap pasien, peduli terhadap kebutuhan yang diinginkan pasien, tidak selektif dan memberikan layanan kepada seluruh pasien, dan berempati kepada dokter juga staf terhadap pasien (Naufal & Helen, 2022).

Menurut Boediardja dalam Akbar dan Ahmad (2020) keramahan juga kesopanan staf sangat penting dalam proses pelayanan. Jika stafnya ramah dan sopan, mereka akan memberikan penilaian dengan baik oleh pengguna jasa.

Kepuasan merupakan hal yang sangatlah penting dalam pelayanan karena jika pasien puas, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini dapat mengevaluasi petugas layanan dan citra rumah sakit.

Pentingnya keramahan, kualitas pelayanan khususnya pada pendaftaran pasien. Semakin baik layanan yang diberikan maka masyarakat akan menganggap rumah sakit sangat baik.

5. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan *Finger Print* Pada Poli Klinik Jantung dari Dimensi *Emphaty*.

Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Emphaty*

N o.	Ind ikat or	Skor Perolehan	%	Kategori
1.	EM 1	265	72,60	Puas
2.	EM 2	278	76,16	Puas
3.	EM 3	280	76,71	Puas
<b>Jumlah</b>		<b>823</b>	<b>75,15</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan dimensi *emphaty* dari 3 indikator didapatkan jumlah skor perolehan 823 dengan presentase 75,15% termasuk pada kategori puas.

Menurut Parasuraman, dkk (2017) Jaminan pelayanan mengenai kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan aman dan nyaman sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Idris (2020), pencatatan sidik jari berguna untuk memudahkan proses pendaftaran peserta pelayanan di fasilitas kesehatan rujukan lanjutan (FKRTL) atau rumah sakit. Untuk pendaftaran rumah sakit, peserta BPJS Kesehatan kini dapat menggunakan e-KTP yang telah diontikasi sidik jari.

Keterampilan komunikasi staf, seperti sikap saat bicara, menerangkan tindakan yang sedang dilakukan, berempati dengan pasien, dan memberi kesempatan untuk bertanya adalah hal-hal yang diperhatikan pasien atau pengasuhnya (Irawati, 2022).

Penggunaan *finger print* dapat dikatakan aman karena rekam sidik jari yang berbeda-beda tidak dapat salah dalam mengklaim dan mencegah pemalsuan data. Dalam komunikasi, kita perlu memperhatikan untuk mendengarkan sepenuhnya, memberikan ruang bagi pasien untuk mengkomunikasikan setiap keluhan yang dirasakan pasien. Mengidentifikasi Permasalahan *Finger Print* di RSU Anna Medika Madura

Dalam tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran *finger print* masih ada pasien yang menyatakan tidak puas terhadap *finger print*. Pasien mengatakan lebih mudah menggunakan daftar manual dari pada menggunakan *finger print* karena saat pasien menggunakan *finger print* terkadang tidak langsung terverifikasi yang membuat pasien

tidak puas. Sebelum melakukan *Finger print* pasien harus menggunakan *handsanitizer* terlebih dahulu agar terverifikasi oleh sistem.

Fingerprint berguna untuk memudahkkan proses pendaftaran peserta layanan di fasilitas rujukan lanjutan (FKRTL) atau di rumah sakit. untuk pendaftaran rumah sakit, peserta BPJS kesehatan kini dapat menggunakan e-ktp yang telah di otetikasi sidik jari. tidak hanya itu, aplikasi fingerprint juga memudahkan peserta untuk menerima layanan (Idris, 2020).

Dengan adanya alat *finger print* akan memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran sebab dengan adanya alat tersebut data pasien otomatis akan muncul. Kepuasan pasien mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas layanan yang diterima oleh pasien, jika layanan yang diberikan oleh fasilitas medis

melebih apa yang diharapkan pasien maka kualitas pelayanan akan baik.

### KESIMPULAN

- a. Kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* termasuk pada kategori cukupi puas dengan presentase sebesar 52,59%.
- b. Kepuasan pasien pada dimensi *reliability* termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar 69,70%.
- c. Pada dimensi *responsiveness* kepuasan pasien termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar 74,23%.
- d. Kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* termasuk pada kategori puas dengan presentase sebesar 75,15%.
- e. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* termasuk pada kategori puas dengan presentase yaitu sebesar 70,95%.

- f. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada seluruh 5 Dimensi termasuk oleh kategori puas dengan presentase 68,52%.

### SARAN

- a. Perlu menambahkan tempat duduk di ruang tunggu pasien pada poli klinik jantung untuk memberikan kenyamanan kepada pasien selama menunggu pelayanan. Memberikan brosur/banner di tempat pendaftaran tentang penggunaan *finger print* agar pasien bisa mendapatkan informasi mengenai *finger print*.
- b. Petugas perlu untuk mempertahankan kecepatan waktu verifikasi data, mampu meminimalkan kesalahan data dan memberikan informasi terkait *finger print*.
- c. Perlu untuk mempertahankan dalam membantu pasien saat

melakukan pendaftaran, menjawab pertanyaan dan keluhan pasien dan siap membantu pasien.

d. Petugas perlu untuk mempertahankan dalam memberikan rasa nyaman terhadap pasien dan memberikan kesempatan pasien untuk bertanya saat melakukan pendaftaran.

e. Petugas perlu untuk mempertahankan lagi dalam menjawab pertanyaan dengan sabar dan bersikap adil kepada pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anisa, D. I., Puteri, F., Laela, I., Nanda, A. R. (2021). Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Bhakti Kartini. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*. 1(1): 2809-2090. [Diakses pada 21 Oktober 2022].

<sup>15</sup> Dwi, A. A. S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 51(2): 2-15. [Diakses pada 12 Juli 2023].

<sup>5</sup> Erlindai. (2019). Tinjauan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda*. 4(1): 573-580. [Diakses pada 21 Oktober 2022].

Idris. (2020). *Finger print* berikan kepastian pelayanan peserta. Jakarta: Media BPJS Kesehatan. [Diakses pada 21 Oktober 2022].

<sup>3</sup> Irawati, D. I., Fannya, P., Indawati, L., dan Rumana, N. A. (2021). Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*.1(1): 36-41. [21 Oktober 2022].

KEMENTERIAN KESEHATAN RI. (2008). PMK No. 290 Th 2008. *Tindakan Kedokteran*. Jakarta. [Diakses pada 13 Juni 2023]

<sup>19</sup> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta. [Diakses pada 13 Juni 2023 ]



<sup>1</sup>  
Kuntoro, K. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2(1): 140-147. [Diakses pada 20 Oktober 2022]

<sup>12</sup>  
Naufal, H. M., dan Helen, A. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6(3): 13995-14008. [Diakses pada 13 Juni 2023].

Pangerapan, D. T., dan Ora, E. L. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli klinik penyakit dalam rumah sakit umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. 2(1). [Diakses pada 6 Juni 2023].

<sup>16</sup>  
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. 31 Agustus 2022. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. [Diakses pada 20 Oktober].

<sup>11</sup>  
Tominanto, Maryati, W. (2013). Sistem informasi berbasis *finger print* untuk meningkatkan pelayanan

pendaftaran pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. 3(2): 12-24. [Diakses pada 18 Oktober 2022].

<sup>1</sup>  
Zulaika., Suhermi., dan Rinto, R. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Azra tahun 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*. 3(2): 2622-2805. [Diakses pada 12 Juli 2023].

# Manuskrip Anita Fauziyah h

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.stikesnhm.ac.id">repository.stikesnhm.ac.id</a> Internet Source	5%
2	Medi Andriani, Santi Perawati, Siti Nurhaliza. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun", Indonesian Journal of Pharmaceutical Education, 2022 Publication	1%
3	<a href="http://ejournal.akbidyo.ac.id">ejournal.akbidyo.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Joyce Yulianti Silalahi, Arifah Devi Fitriani, Megawati Megawati. "ANALISIS MUTU PELAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN", JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal), 2019 Publication	1%
5	<a href="http://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id">www.jurnal.unismuhpalu.ac.id</a> Internet Source	1%

6	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	1 %
7	journal.piksi.ac.id Internet Source	1 %
8	core.ac.uk Internet Source	1 %
9	ejurnal.stie-trianandra.ac.id Internet Source	1 %
10	ojs.poltekkes-malang.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to iGroup Student Paper	1 %
12	stikespanakkukang.ac.id Internet Source	1 %
13	eprints.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
15	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.unjaya.ac.id Internet Source	<1 %
17	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %

18

[repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)

Internet Source

&lt;1 %

19

Wervyan Shalannanda, Rifqy Hakimi. "IT Governance design for Hospital Management Information System case study: X hospital", 2016 10th International Conference on Telecommunication Systems Services and Applications (TSSA), 2016

Publication

&lt;1 %

20

[pep.ucam-campos.br](https://pep.ucam-campos.br)

Internet Source

&lt;1 %

21

[digilibadmin.unismuh.ac.id](https://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

22

[ejournal.poltekkes-smg.ac.id](https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

23

[www.abahaju.com](http://www.abahaju.com)

Internet Source

&lt;1 %

24

Afresi Yunita, Arnawilis, Yuda Irawan. "Upaya Instalasi Rekam Medis Dalam Menjaga Keamanan Rekam Medis Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center", Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal), 2022

Publication

&lt;1 %

25

[www.repository.trisakti.ac.id](https://www.repository.trisakti.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

26

Uly Purnama Nasution. "EFEKTIVITAS MEDIASI  
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA MEDIS  
(Studi Lapangan Rumah Sakit PKU  
Muhammadiyah Gamping Sleman)", Widya  
Pranata Hukum : Jurnal Kajian dan Penelitian  
Hukum, 2021

<1 %

Publication

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

# Manuskrip Anita Fauziyah h

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

PAGE 16