

Hubungan Responsive Pendaftaran pada Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Eva Dwi Lutviana^{1*}, Septin Maisharah K², Pramono Apriawan W³

^{1,2,3*}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Hospital service quality is one aspect that must be considered because it can have an impact on patient and family trust. Responsiveness is an important part of the health care system because it is closely related to the degree of patient welfare and as a material for evaluating the health care system by improving and maintaining public health. Preliminary studies revealed that several patients were dissatisfied with the responsiveness of the registration services. **Objective:** To analyze the relationship between responsive outpatient registration and patient satisfaction at Muhammadiyah Babat Hospital. **Research method:** Quantitative research design with a cross sectional approach. The sampling technique used incidental sampling, with a research sample of 99 respondents. Data were collected using a closed questionnaire and observation, and analyzed using the Spearman rho test. **Research results:** Known sig value. 2 (-tailed) = 0.000 < α (0.005) with a correlation coefficient of 0.825 (very strong), then H_1 is accepted, so there is a relationship between responsive registration in outpatient care with patient satisfaction at the Muhammadiyah Babat Hospital. **Conclusion:** Responsive outpatient registration has a strong relationship with patient satisfaction at the Muhammadiyah Babat Hospital. Researchers advise hospitals to improve service quality in the responsive dimension, namely registration officers need to be more friendly, informative and increase response speed.

Keywords: Responsive, Patient satisfaction, hospital.

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan rumah sakit adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan karena dapat berdampak dengan kepercayaan pasien dan keluarga. Responsiveness ini menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena sangat berhubungan dengan derajat kesejahteraan pasien serta sebagai bahan evaluasi sistem pelayanan kesehatan dengan memperbaiki dan memelihara kesehatan masyarakat. Studi pendahuluan menunjukkan bahwa beberapa pasien tidak puas dengan responsifitas layanan pendaftaran. **Tujuan:** Menganalisis hubungan responsive pendaftaran di rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. **Metode penelitian:** Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling menggunakan *Insidental sampling*, dengan sampel penelitian berjumlah 99 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup dan observasi, serta dianalisis menggunakan uji *Spearman rho*. **Hasil penelitian:** Diketahui nilai sig. 2(-tailed) = 0,000 < α (0,005) dengan correlation coefficient 0,825 (sangat kuat), maka H_1 diterima, sehingga ada hubungan antara responsive pendaftaran pada rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. **Kesimpulan:** Responsive pendaftaran pada Rawat Jalan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. Peneliti menyarankan Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi responsive yaitu petugas pendaftaran perlu lebih ramah, informatif dan meningkatkan kecepatan respon.

Kata kunci: Responsive, Kepuasan pasien, Rumah Sakit.

Korespondensi: Eva Dwi Lutviana, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No. 14, Bojonegoro, Jawa Timur, stikesmuhbjngr@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Permenkes, 2020). Kualitas pelayanan rumah sakit adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan karena dapat berdampak dengan kepercayaan pasien dan keluarga. Kualitas pelayanan mendukung terciptanya lingkungan yang aman, efektif, dan nyaman bagi pasien pada industri kesehatan (Rovendra, 2020).

Seiring dengan banyaknya persaingan antar rumah sakit, rumah sakit dituntut untuk dapat berusaha mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu dengan responsifitas tenaga kesehatan, responsive ini menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena sangat berhubungan dengan derajat kesejahteraan pasien serta sebagai bahan evaluasi sistem pelayanan kesehatan dengan memperbaiki dan memelihara kesehatan masyarakat. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan merupakan acuan dalam melakukan pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan pasien tersebut berminat untuk menggunakan pelayanan itu kembali (Tjiptono, 2018).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 15 responden di unit pendaftaran rawat jalan, sebanyak 6 dari 15 responden, atau 40%, mengeluhkan waktu tunggu yang lama, di mana mereka harus menunggu lebih dari 30 menit sebelum dipanggil. 12 orang (80%) merasa antrian terlalu panjang pada jam sibuk, seperti antara pukul 08.00 hingga 09.00. Standart pelayanan minimal Rumah Sakit menurut Menteri

kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008 untuk waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu 10 menit. Hasil studi pendahuluan menunjukkan waktu tunggu pasien lebih dari 30 menit maka tidak sesuai dengan standart pelayanan minimal Rumah Sakit menurut Menteri Kesehatan. Sikap petugas 5 dari 15 responden (33,3%) merasa bahwa petugas tidak responsif dan kurang ramah, meskipun mayoritas responden mengakui bahwa petugas sudah memberikan informasi yang jelas dan proaktif dalam memberikan bantuan sebelum diminta. 5 orang (33,3%) menyatakan kesulitan memahami alur pendaftaran, serta tidak begitu tahu tentang jadwal dokter karena di bagian pendaftaran brosur jadwal dokter terbatas, 4 orang (26,7%) merasa informasi yang diberikan kurang jelas, jika ada keterlambatan pelayanan, petugas tidak menginformasikan. Angka ini menunjukkan mayoritas pasien merasa puas, perlu dicatat bahwa menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI tahun 2022, standar indeks kepuasan pasien yang harus dicapai adalah minimal 76%. Fokus pada perbaikan di beberapa pelayanan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi standar kepuasan yang ditetapkan.

Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada penerimaan pendaftaran rumah sakit dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Petugas tidak begitu peduli terhadap tingkat kephahaman pasien. Kejelasan informasi yang diberikan petugas baik namun petugas tidak memperhatikan feedback apakah pasien mengerti dengan penjelasannya atau tidak, petugas tidak bertanya apakah pasien telah faham dengan penjelasannya (Sosmira Eri, 2019). Kecepatan petugas dalam melayani serta masalah kurangnya

responsif petugas dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan penumpukan dan antrian panjang yang menyebabkan pasien harus menunggu dengan waktu yang lama, termasuk masalah kurangnya informatif petugas dalam menginformasikan adanya keterlambatan pelayanan, serta kesediaan membantu petugas yang kurang memadai dapat mengakibatkan kebingungan dan timbul kekecewaan pada pasien. Masalah tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya sebatas pada aspek kesembuhan fisik, melainkan juga mencakup sikap, pengetahuan, ketrampilan petugas, dan komunikasi yang efektif.

BAHAN DAN METODE

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pengukuran data variabel independen dan variabel dependen dilakukan secara bersamaan pada satu waktu tanpa adanya tindak lanjut (Nursalam, 2020). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Juni 2025. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat dari bulan Januari – September 2024 sejumlah 59.335 dengan rerata jumlah perbulan 6.593 pasien. Jumlah sampel diambil menggunakan rumus slovin menghasilkan 99 pasien. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel yang diteliti adalah *responsive* yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan

para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. *Responsive* diukur dengan 10 indikator menurut Sulistyowati, 2018 yaitu yaitu ketersediaan membantu, kecepatan respon, informatif, kemampuan menjelaskan, fleksibilitas, efisiensi pelayanan, komunikasi proaktif, penanganan masalah, aksesibilitas dan ketepatan waktu pelayanan.

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan pasien yaitu suatu perasaan atau penilaian emosional dari konsumen terhadap penggunaan produk dan layanan dimana harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi. Pelanggan yang merasa puas akan loyal dan setia terhadap perusahaan. Diukur dengan menggunakan 3 indikator menurut Ritonga dkk (2020) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Analisis data

Penelitian ini menggunakan metode analisis uji *spearman rho* dengan menggunakan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS).

HASIL

1. Karakteristik Subjek Penelitian

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Karakteristik Responden		Frekuensi	Presentase
			e
Jenis	Perempuan	68	68,6
Kelamin	Laki-laki	31	31,3
Usia	17 – 35	53	53,5
	36 – 45	18	18,1
	46 – 60	28	28,2
Pekerjaan	Pelajar	10	10,1

Wirausaha	35	35,3
Karyawan	30	30,3
IRT	24	24,2

Hasil analisis berdasarkan tabel 1, distribusi karakteristik jenis kelamin di dominasi oleh perempuan dengan jumlah 68 responden atau 68,6%. Sebesar 53,5% atau 53 responden berusia 17-35 thn. 35,3% atau 35 responden memiliki pekerjaan sebagai wirausaha.

2. Identifikasi Responsive Pendaftaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Tabel 2. Distribusi Penilaian Responsive Pendaftaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Kriteria	Frekuensi	Presentase
Baik	33	33,3%
Cukup	19	19,2%
Kurang	47	47,5%
Total	99	100%

Hasil analisis berdasarkan tabel 2 hasil penilaian responsifitas pendaftaran oleh pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat menunjukkan bahwa dari 99 responden diketahui paling banyak pada kriteria kurang sebesar 47,5% atau 47 responden.

3. Identifikasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Tabel 3. Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Kriteria	Frekuensi	Presentase
Tinggi	31	31,3%
Sedang	20	20,2%
Rendah	48	48,5%
Total	99	100%

Hasil analisis berdasarkan tabel 3, kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat dari 99 responden diketahui bahwa paling besar pada kriteria rendah 48,5% atau 48 responden.

4. Analisis Hubungan Responsive Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Tabel 4. Hasil Uji Statistik *Spearman Rho* Hubungan Responsive Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

	Sig. (2-tailed)	Correlation Coefficient
Responsive Kepuasan Pasien	0,000	0,825

Hasil analisis berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa didapatkan nilai signifikansi 0,000 dengan demikian nilai yang ada $<0,05$ sehingga terdapat korelasi atau hubungan antara responsifitas petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, dengan demikian H_1 diterima. Berdasarkan analisis data didapatkan nilai *correlation coefficient* 0,825 dengan hal tersebut tingkatan korelasi pada variabel Responsive dengan variabel kepuasan pasien memiliki tingkatan korelasi sangat kuat.

BAHASAN

1. Identifikasi Responsive Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Hasil penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat tentang responsive yang terdiri dari 10 indikator yaitu ketersediaan membantu, kecepatan respon, informatif, kemampuan menjelaskan, fleksibilitas, efisiensi pelayanan, komunikasi proaktif, penanganan masalah, aksesibilitas dan ketepatan waktu pelayanan, dapat diketahui bahwa responsive pada pendaftaran ruang rawat jalan sebagian besar dalam kriteria “kurang” yaitu 47,5 %. Pernyataan

tersebut diperkuat dengan 48,5 atau 48 responden menyatakan bahwa ketika terdapat antrian panjang, petugas pendaftaran tidak mengambil tindakan untuk mempercepat proses, misal menambah loket tambahan. 38,4 % atau 38 responden sebagian besar menyatakan proses pendaftaran tidak selesai dalam waktu < 10 menit, dan sekitar 30, 3 % atau 30 responden menyatakan bahwa petugas pendaftaran tidak menjelaskan prosedur pendaftaran dengan jelas dan mudah dipahami. Hasil tersebut terjadi karena kurangnya loket pendaftaran, rumah sakit hanya menyediakan 3 loket untuk rawat jalan maupun rawat inap sedangkan pasien perhari mencapai 200 - 250 pasien, dan petugas pendaftaran pada bagian rawat jalan belum menerapkan kemampuan komunikasi yang efektif.

Petugas pendaftaran belum optimal dalam memenuhi standart waktu pelayanan maksimal 10 menit per pasien sesuai ketentuan Kementerian Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008, untuk pasien BPJS dan Umum serta standart waktu pelayanan maksimal 15 menit untuk pasien asuransi menurut ketentuan Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, sehingga menyebabkan antrian panjang dan keterlambatan. Motivasi kerja karyawan juga dapat mempengaruhi kinerja para petugas pendaftaran, perlu adanya peningkatan motivasi kerja dengan memberikan pelatihan untuk pengembangan diri seperti pelatihan komunikasi efektif, dan memberikan penilaian berkala pada masing-masing karyawan. Komunikasi yang tidak efektif, seperti kurangnya konfirmasi apakah pasien memahami informasi yang disampaikan menjadi hambatan dalam memastikan kejelasan prosedur atau layanan kepada pasien. Jumlah

petugas yang tidak memadai juga memperburuk situasi, karena mengakibatkan pelayanan menjadi tidak lancar dan pasien harus menunggu lebih lama.

2. Identifikasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Hasil penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat tentang kepuasan pasien yang terdiri dari 3 indikator yaitu kesesuaian harapan, minat kunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan dapat diketahui bahwa kepuasan pasien pada pendaftaran ruang rawat jalan sebagian besar dalam kriteria “rendah” yaitu 48,5%. Terkait dengan hal tersebut, kepuasan pasien di ruang rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat masih dinilai sepenuhnya belum terpenuhi. Pernyataan tersebut diperkuat dengan 46,4 % atau 46 responden menyatakan bahwa kemudahan dalam pendaftaran online maupun offline belum memuaskan, tidak hanya itu terdapat 37,3% atau 37 responden menyatakan bahwa tidak memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Babat dibandingkan dengan rumah sakit lain, dan sekitar 34,3 % atau 34 responden menyatakan bahwa tidak akan merekomendasikan Pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Babat kepada kerabat.

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Hasil menunjukkan bahwa pasien merasa proses pendaftaran, baik secara *online* maupun *offline*, belum memberikan kemudahan yang memadai, sehingga menimbulkan ketidakpuasan, banyak pasien yang tidak menjadikan rumah sakit ini sebagai pilihan utama dibanding fasilitas kesehatan lain, serta enggan untuk merekomendasikannya

kepada keluarga atau kerabat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga berdampak pada citra dan loyalitas terhadap rumah sakit, dari hasil penelitian kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat masih pada presentase 52 % sedangkan sesuai Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tatget pencapaian kepuasan pasien di rumah sakit sebesar 76,61%, maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat belum memenuhi standart.

3. Analisis Hubungan antara Fasilitas Parkir dengan Kepuasan Pengunjung di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Hasil analisis data menggunakan uji statistik *spearman rho* menunjukkan bahwa terdapat kolerasi atau hubungan antara responsive dengan kepuasan pasien di di ruang rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. Hasil analisis *crosstabulation* atau tabulasi silang menunjukkan bahwa terdapat 2% atau 2 responden yang menilai responsive petugas kurang namun memiliki tingkat kepuasan tinggi dan 1% atau 1 responden menilai responsive petugas baik namun tingkat kepuasan pasien rendah. Penemuan ini didominasi oleh kelompok responden berjenis kelamin perempuan yang berusia sekitar 25-35 tahun dengan pekerjaan sebagai kariyawan. Hasil ini menunjukan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sebagian besar dipengaruhi oleh responsifitas petugas pendaftaran.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan

pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Hasil menunjukan terdapat hubungan kuat antara *responsive* petugas dan kepuasan pasien, yang mencerminkan bahwa kemampuan pelayanan untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat, jelas, dan tepat menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Responsivitas yang baik seperti kecepatan menyelesaikan proses pendaftaran, kemampuan menjelaskan informasi dengan transparan, serta penanganan masalah yang proaktif secara langsung memengaruhi pengalaman pasien, baik dalam memenuhi harapan awal mereka maupun dalam menciptakan kepercayaan terhadap sistem pelayanan rumah sakit, ketika petugas mampu mengatasi antrian panjang dengan solusi praktis, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, atau menyelesaikan keluhan secara tuntas, pasien cenderung merasa dihargai dan puas, yang pada akhirnya meningkatkan keinginan untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain, sebaliknya ketika aspek responsivitas tidak terpenuhi seperti komunikasi yang ambigu, keterlambatan prosedural, atau kurangnya ketersediaan petugas, hal ini memicu kekecewaan, memperburuk persepsi terhadap kualitas layanan, dan mengurangi loyalitas pasien. Masalah ini tidak hanya berkaitan dengan aktivitas operasional sehari-hari, tetapi juga terkait dengan sistem dan kebijakan yang mendasari pelayanan rumah sakit, ketidaksesuaian antara standar pelayanan minimal (seperti waktu pendaftaran maksimal 10 menit) dengan realitas operasional menjadi akar permasalahan yang memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

Responsiveness bukan hanya indikator teknis, tetapi juga cerminan dari komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya menjadi fondasi bagi citra dan keberlanjutan rumah sakit di tengah persaingan layanan kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan responsive petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, maka dapat disimpulkan bahwa responsifitas petugas pendaftaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat diketahui pada kriteria kurang dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat berada pada tingkat rendah. Berdasarkan analisis hubungan responsive petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat terdapat hubungan yang signifikan antara responsive petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien, dengan tingkat korelasi sangat kuat.

Saran untuk Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Responsifitas petugas pendaftaran perlu ditingkatkan, rumah sakit dapat menyesuaikan waktu tunggu pasien dengan standart menurut Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008, waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu 10 menit, petugas perlu lebih informatif terhadap perubahan jadwal dokter, petugas pendaftaran diharapkan dapat memberikan solusi secara cepat jika ada masalah antrian panjang dan petugas diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi dengan lebih baik, terkait kepuasan pasien, kepuasan pasien

perlu ditingkatkan, rumah sakit perlu melakukan evaluasi responsifitas karyawan pada pendaftaran rawat jalan, rumah sakit perlu mengadakan simulasi pendaftaran online di bagian unit rawat jalan tata cara pendaftaran melalui aplikasi RS maupun aplikasi JKN mobile, petugas pendaftaran perlu lebih ramah, informatif dan meningkatkan kecepatan respon. Rumah sakit perlu memberikan sebuah pelatihan kepada karyawan tentang komunikasi duarah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu pembimbing dan penguji yang telah memberikan petunjuk, masukan, dan saran. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril atau materil selama penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Nursalam. (2020). Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permen-kes-no-03-tahun-2020>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Tran .
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/301570/Permenkes Nomor 30 Tahun 2022.pdf>
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12, 30-44.
- Rovendra, E. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di

RSSN Bukittinggi. *Human Care Journal*,
5 (1), 304.

Sosmira Eri, J. H. (2019). Analisis Kepuasan
Penggunaan Laboratorium Klinik di
RSUD Sijunjung Sumatera Barat. *Journal*
of Healthcare Technology and Medicine,
Vol 7 No.1, 488-501.

Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas
Layanan: Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo:
UMSIDA Press.

Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran*