



## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN PRIMA PADA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD SULTAN THAHA SAIFUDDIN KABUPATEN TEBO

Chamy Rahmatika<sup>1\*</sup>, Ropendi Pardede<sup>2</sup>, Nadia Elsa Widuri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Stikes Syedza Saintik Padang

\*Email: [chamyrachmatika@gmail.com](mailto:chamyrachmatika@gmail.com), +62 852-6343-5940

### ABSTRAK

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melampaui harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel independent (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab) dengan variabel dependent (pelayanan prima). Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan desain cross sectional penelitian telah dilakukan dari 30 September sampai 5 Oktober tahun 2020. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo yang berjumlah 5.593 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 107 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data dianalisis dengan cara uji univariat dan bivariat menggunakan uji statistik Chi-Square dengan derajat kepercayaan 95% $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian didapatkan 59,8% pasien merasakan pelayanan tidak prima, 56,1% kemampuan kurang baik, 68,2% sikap kurang baik, 56,1% penampilan kurang baik, 68,2% perhatian kurang baik, 55,1% tindakan kurang baik, 54,2% tanggung jawab kurang baik. Ada hubungan kemampuan pelayanan prima ( $p=0,042$ ), sikap ( $p=0,024$ ), penampilan ( $p=0,028$ ), tindakan ( $p=0,000$ ), tanggung jawab ( $p=0,001$ ), dan faktor yang tidak ada hubungan perhatian dengan pelayanan prima ( $p=0,066$ ). Dapat disimpulkan bahwa hubungan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dengan pelayanan prima pada petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020. Disarankan untuk rumah sakit agar dapat menetapkan jam pelayanan sesuai dengan standar yang ada.

**Kata kunci :** Pelayanan prima, kemampuan; sikap; penampilan; perhatian; tindakan; dan tanggung jawab

### ABSTRACT

*The excellent service is the best way that we give according with the expectation or more than costumers expect. The purpose of this service is to determine the relationship between the independent and dependent variable. Type of this research is analytic research with a sectional research design has been done on 30th desember 2019 until 5th October 2020. The population of the research is an outpatient at RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo as total 5.593 suspect. The total of sample this research is 107 patient. The technical of sample used is Purposive sampling. Data analysis was done by univariat and bivariat testing used statistical test. Chi-Square with the accuracy 95% $\alpha=0,05$*

*Research result got 59,8% Patient feel bad service, 56,1% less ability, 68,2% less attitude, 56,1% less appearance 68,2% less of attention, 55,1% not alert, 54,2% not responsible. Ther is a link between Excellent service ( $p=0,042$ ), Attitude ( $p=0,024$ ), Appearance ( $p=0,028$ ), Action ( $p=0,000$ ) and responsible ( $p=0,001$ ). Unrelated factor with excellent service ( $p=0,066$ ) The conclusion is the relation of capability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility with Excellent service at the administration outpatient officer in RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo in 2020. Hope the hospital can implement a servise schedule in accordance with the applicable schedule provisions.*

**Keywords :** Excellent service, capability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility



## PENDAHULUAN

Di dalam rumah sakit sebagai tempat pemberian pelayanan jasa kesehatan memiliki salah satu tantangan terbesar yaitu bagaimana menciptakan serta dapat mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal terhadap rumah sakit (Yulia & Adriani, 2017). Riset menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan lebih mudah jika dibandingkan dengan mencari pelanggan baru, hal ini lah yang mendorong rumah sakit agar dapat selalu meningkatkan pelayanan, karena pelayanan primalah yang dituntut oleh pasien dari para petugas kesehatan dengan memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) kepada seluruh pasien atau pengunjung tanpa membedakan status sosialnya dengan perilaku serta sikap yang baik agar pasien merasa puas dengan jasa yang telah diberikan kepada mereka saat berada di rumah sakit (Rahmatika & Yuniko, 2020).

Pada kondisi ini terdapat peran penting dari seorang petugas pendaftaran pasien dalam memberikan pelayanan, dimana petugas tersebut harus mampu memberikan pelayanan pendaftaran yang prima serta berkualitas berupa lamanya waktu dalam pelayanan administrasi yang harus dilakukan oleh pasien saat melakukan pendaftaran (Rahmatika & Yuniko, 2020). Sehingga pasien tersebut dapat merasakan kepuasan dari pelayanan dibagian pendaftaran, bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan maka pasien akan cenderung mengambil keputusan serta tindakan untuk tidak kembali melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut (Rahmatika, Sulrieni, & Werman, 2020).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang sangat potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Yuliani & Habibah, 2016). Pasien akan menganggap pelayanan yang diberikan tidak prima apabila antri di loket pendaftaran membutuhkan waktu yang lama, serta akan menyebabkan terjadinya penumpukan nomor antrian pasien, sehingga banyak pasien yang akan datang sebelum jadwal kerja pelayanan petugas pendaftaran dibuka dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun professional dalam bekerja (Sugiarsi, 2016).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang di perkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien adalah saat pasien datang mulai dari datang ke loket pendaftaran untuk melakukan administrasi, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk di anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan > 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan  $\leq$  30 menit (kategori cepat) (Pertiwi & Sugiyanto, 2014). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kemenkes melalui Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) di pelayanan rawat jalan ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008).

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analitik observasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo yang beralamatkan di Jl. Sultan Thaha Saifuddin KM. 04



Muara tebo, pada bulan September-Oktober 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung pada 3 (tiga) bulan terakhir di RSUD Sultan Thaha Saifuddin dari bulan Juni s/d Agustus 2020, dengan jumlah populasi

sebanyak 5.593 kunjungan pasien. Jumlah sampel di dapatkan sebanyak 107 pasien. Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non-probability dengan cara purposive sampling.

**HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 30 September sampai 5 Oktober 2020 pada bagian rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo

didapatkan jumlah responden sebanyak 107 orang pasien sebagai responden. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan</b>			
1	Tidak Prima	64	59,8%
2	Prima	43	40,2%
<b>Kemampuan</b>			
1	Kurang Baik	60	56,1%
2	Baik	47	43,9%
<b>Sikap</b>			
1	Kurang Baik	73	68,2%
2	Baik	34	31,8%
<b>Penampilan</b>			
1	Kurang Baik	61	56,1%
2	Baik	46	43,9%
<b>Perhatian</b>			
1	Kurang Baik	73	68,2%
2	Baik	34	31,8%
<b>Tindakan</b>			
1	Kurang Baik	59	55,1%
2	Baik	48	44,9%
<b>Tanggung Jawab</b>			
1	Kurang Baik	58	54,2%
2	Baik	49	45,8%
<b>Total</b>		107	100,0%

Pada tabel diatas menyatakan bahwa lebih dari separoh pasien menyatakan bahwa pelayanan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin tidak prima. Lebih dari separoh kemampuan petugas pelayanan

di RSUD Sultan Thaha Saifuddin tidak baik. Lebih dari separoh sikap dan penampilan petugas pelayanan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin kurang baik. Lebih dari separoh perhatian petugas



pelayanan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin tidak baik. Dan lebih dari separoh tindakan dan tanggung jawab petugas pelayanan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin. Paling tinggi persentase pada 7 variabel adalah

variabel sikap dan perhatian para petugas pelayanan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin.

**Tabel 2. Analisis Bivariat, dilihat pada tabel berikut :**

**PEMBAHASAN**

terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan

Variabel	Pelayanan prima merupakan				Total	p Value
	Pelayanan Prima		Tidak Prima			
	f	%	f	%		
<b>Kemampuan</b>						
Kurang Baik	41	38,3%	19	17,8%	60	0,042
Baik	23	21,5%	24	22,4%	47	
<b>Sikap</b>						
Kurang Baik	49	45,8%	24	22,4%	73	0,024
Baik	15	14,0%	19	17,8%	34	
<b>Penampilan</b>						
Kurang Baik	42	39,3%	19	17,8%	61	0,028
Baik	22	20,6%	24	22,4%	46	
<b>Perhatian</b>						
Kurang Baik	48	44,9%	25	23,4%	73	0,066
Baik	16	15,0%	18	16,8%	34	
<b>Tindakan</b>						
Kurang Baik	45	42,1%	14	13,1%	59	0,000
Baik	19	17,8%	29	27,1%	48	
<b>Tanggung Jawab</b>						
Kurang Baik	43	40,2%	15	14,0%	58	0,001
Baik	21	19,6%	28	26,2%	49	
<b>Total</b>	64	59,8%	43	40,2%	107	100,0%



terbaik atau sangat baik (Yuniar, 2016). Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku disuatu organisasi/perusahaan pemberi pelayanan sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melampaui harapan pelanggan maupun masyarakat sebagai penerima layanan (Rahmatika & Yuniko, 2020). Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun non-komersil harus menyadari bahwa keberadaan konsumen yang setia (loyal) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya (Rahmatika, Sulrieni, & Werman, 2020). Dengan demikian organisasi harus menempatkan konsumen/pasien sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi maupun perusahaan yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya (Rahmatika, Wilopo, & Prawitasari, 2019). Penelitian ini ditemukan masih belum primanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo. Hal ini dapat disebabkan karena masih lamanya dalam pelayanan serta belum tersedianya fasilitas lain pada ruang tunggu. Hal ini yang menyebabkan pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan prima yang telah diberikan sehingga akan berdampak terhadap minat pasien untuk melakukan pengobatan kembali.

Pelayanan prima juga dapat dipengaruhi oleh kemampuan petugas pelayanan baik secara medis maupun non medis (Torry, Koeswo, & Sujianto, 2016). Kemampuan berupa pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program

layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni (Triwardani, 2017). Seorang pegawai harus bekerja dengan sungguh-sungguh beserta segenap kemampuan yang dimiliki ditunjang oleh sarana dan prasarana yang ada (Suryawati, 2014). Jika seorang pegawai bekerja dengan setengah hati maka pekerjaan yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan. Artinya bahwa kemampuan seseorang dapat diukur dari tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang dibebankan (Naomi, 2013). Menurut asumsi peneliti kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, dimana kepuasan mampu menciptakan pelanggan yang loyal, serta dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan. Dalam hal ini diharapkan kepada petugas pendaftaran rawat jalan untuk selalu mengetahui informasi tentang perkembangan rumah sakit dan dokter serta menjaga komunikasi yang baik dengan pasien.

Menurut teori Barata, sikap juga mempengaruhi terhadap pelayanan prima pada sebuah rangkaian pelayanan (Nugroho, 2011). Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pelanggan, seperti berpikiran positif dan menghargai orang lain (Rahmatika, Abdillah, & Yuniko, 2020). Sikap juga bisa dimaknai sebagai suatu keadaan dalam diri manusia yang menggerakannya untuk berbuat dalam aktivitas sosial dengan perasaan tertentu, juga dalam menanggapi objek situasi atau kondisi di sekitarnya (Muhammad, Umboh, & Tucunan, 2015). Sikap membuat seseorang bisa dinilai secara positif atau negatif, sekaligus bisa



mendapatkan beragam respon dari orang sekitar dan lingkungannya terhadap situasi tertentu (Rahmatika, Sulrieni, & Sary, 2020). Menurut asumsi peneliti bahwa sikap petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan kunci dalam terciptanya loyalitas pelanggan. Dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan untuk selalu memberikan senyum, salam dan sapa kepada setiap pasien untuk menciptakan kesan pertama yang baik antara petugas pendaftaran dengan pasien.

Hasil penelitian Ulfa (2016) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara penampilan petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima. Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan keperayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (Aji & Soesanto, 2011). Penampilan fisik seorang pegawai dapat mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Dhamanti, 2003). Menurut asumsi peneliti bahwa penampilan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan kesehatan. Seorang petugas pendaftaran yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan untuk memperhatikan keserasian dan keindahan dalam berbusana.

Perhatian adalah salah satu faktor mempengaruhi pelayanan prima. merupakan suatu bentuk yang lebih nyata dari perwujudan sikap pelayanan yang diberikan (Damara & Rahmatika,

2020). Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang akan dihadapi (Rahmatika & Arifatmi, 2018). Dengan demikian pelanggan akan merasa diperhatikan dan merasa bahagia sehingga memunculkan stimulus bahwa mereka berada ditempat yang tepat. Perhatian berupa bentuk kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Arif, Ahmad, Rahman, & PENYELIDIKAN, 2006). Menurut asumsi peneliti bahwa perhatian petugas pendaftaran rawat jalan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan, seorang petugas yang menjual jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila pelanggan menunjukkan minat untuk membeli jasa yang ditawarkan, segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Dalam hal ini petugas diharapkan untuk lebih bersikap aktif terhadap apa saja informasi yang dibutuhkan pasien.

Pelayanan prima dengan konsep tindakan merupakan perbuatan nyata dari segala bentuk pelayanan yang ada (Alamri, 2015). Pelayanan prima dengan konsep tindakan yaitu rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk meyakinkan dan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka tertarik dan membeli maupun menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi/perusahaan (Sumartini, 2017). Menurut asumsi peneliti bahwa tindakan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima.



Karena tindakan yang meliputi petugas yang harus memberikan informasi dengan jelas dan lengkap, selalu sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien dan mampu menangani keluhan dan amarah pasien yang merupakan tindakan dari pelayanan yang sangat diharapkan oleh pasien. Dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan untuk selalu sigap dan cepat tanggap dalam melakukan pekerjaan dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan atau pasien.

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

(Ningsih, 2013). Menurut analisa peneliti bahwa tanggung jawab petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena tanggung jawab merupakan kewajiban untuk menjalankan tugas dengan baik, hal ini berarti tanggung jawab merupakan kewajiban dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan informasi yang diberikan kepada pasien dengan selalu memperbarui informasi-informasi terbaru tentang perkembangan rumah sakit.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan pada penelitian ini adalah Terdapat hubungan bermakna antara kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020 ( $p = 0,042$ ), Terdapat hubungan bermakna antara sikap petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020 ( $p = 0,024$ ), Terdapat hubungan bermakna antara penampilan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020 ( $p = 0,028$ ), Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020 ( $p = 0,066$ ), Terdapat hubungan antara tindakan petugas pendaftaran rawat jalan

terhadap pelayanan prima RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020 ( $p = 0,000$ ), dan Terdapat hubungan antara tanggung jawab petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020 ( $p = 0,001$ ).

Saran yang diberikan adalah Diharapkan kepada rumah sakit untuk dapat menetapkan waktu tunggu dalam pelayanannya serta menetapkan standar jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada. Budaya dalam memberikan pelayanan prima di rumah sakit harus ditanamkan kepada setiap pegawai. Selain itu perlu juga dilakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan prima agar setiap pegawai merasa wajib memberikan nilai tambah atas pelayanan yang diberikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aji, W. K., & Soesanto, H. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)*. Universitas Diponegoro.
- Alamri, A. M. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4.
- Arif, L. S. M., Ahmad, U., Rahman, S. A. A., & PENYELIDIKAN, V. (2006). *Hubungan kepuasan komunikasi dengan komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja teknikal: kajian kes di Flextronics International Senai, Johor*. Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Damara, D., & Rahmatiq, C. (2020). Analisis Beban Kerja Tenaga Filling Rekam Medis (Studi Kasus Klinik Medika Sainatika). *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 11(1), 27-32.
- Dhamanti, I. (2003). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya). *Penelitian Ilmiah. Universitas Airlangga Surabaya*.
- Muhammad, A., Umboh, J. M., & Tucunan, A. A. (2015). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate. *Tumou Tou*, 1(2).
- Naomi, P. (2013). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang*. Universitas Winaya Mukti, Sumedang.
- Ningsih, K. P. (2013). *Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nugroho, S. (2011). *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum di Balai Pengobatan Umum Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan*. Diponegoro University.
- Pertiwi, S. P., & Sugiyanto, Z. (2014). ANALISA KUANTITATIF DAN KUALITATIF KETIDAKLENGKAPAN PENGISIAN DOKUMEN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT INAP PADA PENYAKIT DIARE DI RS.





- PERMATA MEDIKA  
SEMARANG PERIODE  
TRIWULAN I TAHUN 2014.
- Rahmatika, C., Abdillah, N., & Yuniko, F. (2020). Factors that cause compliance filling medical records in hospitals. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 7(10), 4180.
- Rahmatika, C., & Arifatmi, L. (2018). *Pengaruh Pemberian Terapi Musik terhadap Nyeri Post Operasi Pasien Sectio Caesarea di Rumah Sakit Abdoel Madjid Batoe Muara Bulian*.
- Rahmatika, C., Sulrieni, I. N., & Sary, A. N. (2020). Kelengkapan Berkas Rekam Medis dan Klaim BPJS di RSUD M. Zein Painan. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 11(1), 11-15.
- Rahmatika, C., Sulrieni, I. N., & Werman, W. (2020). Factors That Related to The Completeness of Medical Record in Out-Care Patient Polyclinic in Pariaman Regional Public Hospital. *International Proceedings The 2nd ISMoHIM 2020*.
- Rahmatika, C., Wilopo, S. A., & Prawitasari, S. (2019). Failure contraception in Indonesia: IDHS 2012 data analysis. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 6(6), 2295.
- Rahmatika, C., & Yuniko, F. (2020). *RELATIONSHIP OF PATIENT WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS (PUBLIC HEALTH CENTER) LUBUK BEGALUNG PADANG*. Paper presented at the Proceeding International Conference Syedza Saintika.
- Sugiarsi, S. (2016). ANALISIS KELENGKAPAN PENGISIAN FORMULIR PERSETUJUAN TINDAKAN KEDOKTERAN KASUS BEDAH MAYOR DI RSUD AMBARAWA. *Rekam Medis*, 10(1).
- Sumartini, T. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Jkn Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Pandan Arang Boyolali: Diakses pada tanggal.
- Suryawati, C. (2014). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 07(04), 189-194.
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252-257.
- Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Jakarta: Fakultas



- Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah.
- Ulfa, H. M. (2016). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAUTAHUN 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 4(2).
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya.
- Yuliani, N., & Habibah, U. (2016). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Pucang Sawit Surakarta. *Jurnal INFOKES Universitas Duta Bangsa Surakarta*, 3(2).
- Yuniar, Y. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39-48.