PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

Mgs. M. Ilyas

¹Apikes Widya Dharma Palembang

Email: ¹ilyasstik@gmail.com

Abstrak

Mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan pengamatan dan analisis terhadap pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit beserta faktor yang mempengaruhinya.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, yang diarahkan untuk memberikan gambaran tentang pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode wawancara dan observasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan baru di RS X Palembang hanya membutuhkan waktu $\leq 8,5$ menit dan ≤ 7 menit untuk pasien lama artinya lebih cepat dari yang standar yaitu ≤ 10 menit. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya pelayanan pendaftaran pasien di RS X adalah: pasien yang tidak membawa kartu berobat, tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien rujukan, belum paham prosedur selaim itu juga usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup. Aspek berikutnya yaitu: waktu tunggu pelayanan, sikap pemberi layanan, kejelasan informasi yang diberikan, sarana dan prasarana, dan keterjangkauan biaya.

Kata kunci: *Pelayanan, Pendaftaran, Pasien, dan Rumah Sakit*

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya¹.

Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau pada seluruh masyarakat baik secara geografis maupun ekonomi. Salah satu indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah pelayanan

pendaftaran pasien, seperti yang tercantum dalam Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit².

Pelayanan pendaftaran ini merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan. Dari bagian pendaftaran ini juga pasien akan menentukan apakah ia akan kembali lagi berobat atau tidak karena di banyak kasus yang terjadi berdasarkan observasi peneliti sendiri bahwa pasien akan kembali lagi apabila pelayanan dinilainya baik, dengan indikator sebagai berikut: waktu tunggu tidak terlalu lama, petugas ramah, biaya terjangkau, informasi yang didapat jelas, dan tempat tunggu nyaman. Menurut Sulistyorini (2008) bahwa lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien baru dan mengisi identitas pasien baru adalah 7 menit 4 detik dan lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien lama 6 menit 16 detik.² Ahmad, dkk dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pasien yang menyatakan puas sebanyak 53 orang atau (81,5%), dan menyatakan kurang baik sebanyak 12 orang atau (18,5%).³

Sedangkan menurut Suryawati, dkk bahwa sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien RS.⁴ Sabarguna mengatakan bahwa keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap petugas administrasi, sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan, perawatan medis, dan lain-lain.⁵ Untuk dapat memuaskan pasien diperlukan petugas yang dapat melaksanakan prosedur kerja dengan baik, ramah, sopan, simpatik, penuh pengertian, luwes dan trampil.⁶

Pelayanan sendiri mempunyai makna seperti menurut Kotler dalam Laksana bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁷ Sedangkan definisi pelayanan kesehatan sendiri menurut Depkes

RI adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.⁸ Definisi dari Depkes didukung oleh pendapat dari Notoatmojo bahwa pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.⁹

Jadi pengertian dari pelayanan kesehatan adalah suatu sistem didalam sebuah rumah sakit atau sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengamatan dan analisis terhadap bagaimana pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi tentang implementasinya dan faktor apa saja yang mempengaruhinya.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah petugas pendaftaran, Kepala bagian pendaftaran, petugas pendaftaran dan beberapa orang pasien rawat jalan. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara (pedoman wawancara) dengan pihak - pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, dan terjun langsung ke lapangan guna melihat secara langsung bagaimana standar tersebut diatas dilaksanakan.

Teknik pengumpulan data berupa wawancara adalah wawancara dengan pihak - pihak seperti tersebut diatas. Terjun langsung dilakukan melalui observasi guna melihat secara langsung pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit yang salah satunya dengan menghitung waktu yang dibutuhkan petugas pendaftaran dalam melayani calon pasien di loket pendaftaran dengan menggunakan *stopwatch* dan menelaah hasil wawancara dengan hasil observasi untuk menilai keabsahan hasil guna memenuhi azas triangulasi penelitian kualitatif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara

dan pedoman observasi berupa lembar *checklist*. Untuk menganalisa data maka peneliti menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif, dimana data-data yang diperoleh memberikan gambaran masalah yang dikemukakan, selanjutnya masalah tersebut diklasifikasikan, dianalisa kemudian ditarik kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan informan dan di *cross check* dengan observasi bahwa waktu pelayanan pendaftaran pasien baru rata-rata $\leq 8,5$ menit karena dokumen belum ada di *data base* rumah sakit, sehingga pasien baru harus didata terlebih dahulu karena belum ada datanya, setelah didata maka dilakukan pencetakan kartu. Selain hal tersebut diatas juga terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan ini seperti: pasien yang datang tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien rujukan, belum paham prosedur pendaftaran pasien rawat jalan karena baru pertama kali datang, pengisian data pasien yang cukup memerlukan waktu sekitar 3 menit. Pasien lama rata-rata ≤ 7 Menit karena data identitas sudah ada di *data base* rumah sakit, hanya mencocokkan saja data pasien dengan data yang ada di *data base*, dan pencetakan berkas pasien. Selain hal tersebut diatas juga terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan ini seperti: pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga harus dicarikan dulu datanya di kartu indeks, pasien yang terlewat nomor antrian. Dari data-data diatas waktu pelayanan pendaftaran di RS X sudah sesuai standar yaitu dibawah waktu standar paling lama 10 menit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian pendaftaran, petugas pendaftaran, beberapa orang pasien dan observasi adalah: 1) waktu pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan dan hasilnya adalah bahwa waktu yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran pasien baru mulai dari input data sampai pencetakan kartu rata-rata membutuhkan waktu 8,5 menit, 2) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran pasien baru adalah sebagai berikut: pasien yang datang tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk

pasien rujukan, belum paham prosedur pendaftaran pasien rawat jalan karena baru pertama kali, pengisian data pasien yang cukup memerlukan waktu sekitar 3 menit, 3) waktu pelayanan pendaftaran pasien lama rawat jalan dan hasilnya adalah bahwa waktu yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran pasien lama mulai dari cek data pasien sampai pasien dipersilahkan ke Poli rata-rata membutuhkan waktu 7 menit, 4) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran pasien lama adalah sebagai berikut: pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga harus dicarikan dulu datanya di kartu indeks, tidak membawa surat rujukan, 5) persyaratan pendaftaran pasien baru adalah kartu identitas, surat rujukan untuk pasien rujukan, mengisi form pendaftaran pasien baru, 6) persyaratan pendaftaran pasien lama yaitu kartu berobat, surat rujukan kalau pasien rujukan, 7) standar pelayanan minimal adalah maksimal 10 menit untuk pendaftaran pasien. Aspek ini dilihat dari indikator kemampuan petugas dengan standar yang ada karena terlaksana dengan baik atau tidaknya suatu standar juga dipengaruhi oleh petugas pelaksananya, seperti yang dikatakan oleh Santi bahwa lama kerja seseorang akan menjadikan semakin terampil menghadapi dan mencari solusi terhadap berbagai situasi maupun permasalahan.¹⁰ Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif.⁵ Hal ini didukung oleh pernyataan bahwa salah satu isu dalam *good governance* di sektor kesehatan di era otonomi daerah yang belum sepenuhnya berhasil adalah manajemen lembaga pelayanan kesehatan. yang belum berorientasi pada pengguna.¹¹ diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran pasien dilihat dari aspek ini sudah dapat dikatakan baik karena waktu yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran untuk seorang pasien baru mulai dari input data sampai pencetakan kartu rata-rata membutuhkan waktu 8,5 menit sedangkan waktu yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran pasien lama mulai dari cek data pasien sampai pasien dipersilahkan ke Poli rata-rata membutuhkan waktu 7 menit. Waktu yang dibutuhkan yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran pasien tersebut diatas lebih cepat dari standar waktu yang ditentukan oleh Depkes yaitu standar pelayanan minimal bahwa pelayanan pendaftaran

cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit.² Faktor-faktor yang mempengaruhi aspek ini adalah pasien yang datang tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien rujukan, belum paham prosedur pendaftaran pasien rawat jalan karena baru pertama kali, pengisian data pasien yang cukup memerlukan waktu sekitar 3 menit, pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga harus dicarikan dulu datanya di kartu indeks, tidak membawa surat rujukan.

Aspek berikutnya adalah hubungan/interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit seperti: 1) kesiapan petugas pelayanan pendaftaran, hasilnya adalah bahwa petugas sigap dalam menjalankan tugasnya, 2) sikap petugas terhadap pasien, hasil analisisnya bahwa petugas kadang ramah, terkadang tidak ramah, memberikan informasi cukup jelas, tegas, sesuai prosedur, 3) sikap pasien terhadap petugas, hasilnya adalah pasien terkadang kurang sabar tapi ada juga yang sabar, terkadang kurang mengerti prosedur, ada yang pemarah tapi ada juga yang ramah, 4) faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan/interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan adalah sebagai berikut: usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup. Hasil analisis diatas berdasarkan data hasil wawancara dengan kepala bagian pendaftaran, petugas pendaftaran, beberapa orang pasien dan observasi.

Aspek ini dilihat dari indikator hubungan/interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit karena sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien RS.⁵ Orientasi kepuasan sangat bersifat individual dan bergantung pada latar belakang individu serta bersifat subjektif.¹² Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa *outcome* tak sesuai dengan harapannya tapi mereka merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.⁵ Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran pasien dilihat dari aspek ini sudah dapat dikatakan cukup baik karena petugas sigap dalam menjalankan tugasnya, sikap petugas terhadap pasien Kadang ramah, terkadang tidak ramah, memberikan informasi cukup jelas, tegas, sesuai prosedur, sedangkan sikap

pasien terhadap petugas terkadang kurang sabar tapi ada juga yang sabar, terkadang kurang mengerti prosedur, ada yang pemarah tapi ada juga yang ramah. Faktor-faktor yang mempengaruhi aspek ini adalah usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup.

Aspek berikutnya dilihat dari indikator fasilitas yang ada dan kepuasan pasien terhadap hasil pelayanan seperti: 1) Sarana dan prasarana, berdasarkan hasil analisis bahwa sarana dan prasarana yang ada adalah sebagai berikut: 6 loket dengan petugasnya masing-masing, komputer untuk pendaftaran pasien dan pencetakan kartu dan ruang kartu, ruang tunggu pendaftaran, panel nomor antrian, kipas angin, tempat informasi dan toilet, 2) Kepuasan terhadap layanan, hasil analisisnya adalah rata-rata pasien puas dengan pelayanan pendaftaran ini dengan indikator: prosedur jelas, persyaratan jelas, waktu tunggu pendaftaran tidak terlalu lama, petugas cukup sigap dan ramah walaupun terkadang ada juga yang tidak ramah, 3) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan adalah sebagai berikut: waktu tunggu pelayanan, sikap pemberi layanan, kejelasan informasi yang diberikan, sarana dan prasarana, dan keterjangkauan biaya. Hasil analisis diatas berdasarkan data hasil wawancara dengan kepala bagian pendaftaran, petugas pendaftaran, beberapa orang pasien dan observasi.

Menurut Merkouris, et al., dalam Suryawati menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk: 1) evaluasi kualitas pelayanan kesehatan, 2) evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, 3) membuat keputusan administrasi, 4) evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, 5) administrasi staf, 6) fungsi pemasaran, 7) formasi etik profesional.⁵ Sedangkan fasilitas merupakan sarana dan prasarana merupakan komponen yang turut mendukung tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan karena dampaknya terhadap kenyamanan pasien selain itu tidak mungkin suatu pelayanan bisa berjalan maksimal tanpa didukung fasilitas yang memadai, sarana prasarana yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap penampilan fisik dan situasi bagian pendaftaran. Seperti yang dikatakan Ahmad bahwa sarana prasarana sangat berpotensi untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang diharapkan pasien. Sarana prasarana yang baik akan mempengaruhi pandangan pasien dan keluarga pasien tentang mutu

pelayanan rumah sakit.⁴ Sedangkan Susmaneli dan Triana mengatakan bahwa ada beberapa penyebab ketidakpuasan pasien menyangkut dimensi mutu layanan, seperti keandalan petugas (pemeriksaan pasien tidak tepat waktu, waktu pelayanan yang lama), ketanggapan petugas (lambatnya mendapatkan pelayanan atau pengobatan, lambatya petugas menanggapi keluhan pasien).¹³ Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.¹² Departemen Kesehatan Republik Indonesia menempatkan delapan variabel analisis terhadap kepuasan masyarakat; (1) sulit dikunjungi, (2) tidak bersih, (3) tidak bebas melakukan pilihan, (4) sulit berkonsultasi secara pribadi dengan petugas, (5) tidak ikut mengambil keputusan dalam perawatan medis, (6) para petugas/ dokter/ perawat kurang jelas memberikan penerangan terhadap pasien, (7) petugas tidak ramah dalam memberikan pelayanan, dan (8) lama menunggu proses pelayanan kesehatan.¹⁴ Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran pasien dilihat aspek ini sudah dapat dikatakan cukup baik karena sudah disediakan 6 loket dengan petugasnya masing-masing, komputer untuk pendaftaran pasien dan pencetakan kartu dan ruang kartu, ruang tunggu pendaftaran, panel nomor antrian, kipas angin, tempat informasi dan toilet sehingga rata-rata pasien puas dengan pelayanan pendaftaran ini dengan indikator: prosedur jelas, persyaratan jelas, waktu tunggu pendaftaran tidak terlalu lama, petugas cukup sigap dan ramah walaupun terkadang ada juga yang tidak ramah. Kepuasan pasien ini juga dipengaruhi oleh faktor waktu tunggu pelayanan, sikap pemberi layanan, kejelasan informasi yang diberikan, sarana dan prasarana, dan keterjangkauan biaya.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan pendaftaran pasien baru di RS X Palembang hanya membutuhkan waktu $\leq 8,5$ menit dan ≤ 7 menit untuk pasien lama artinya lebih cepat dari yang standar yaitu ≤ 10 menit. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya pelayanan pendaftaran pasien di RS X adalah: pasien yang tidak membawa kartu berobat, tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien rujukan, belum paham prosedur.

selain itu juga usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup. Aspek berikutnya yaitu: waktu tunggu pelayanan, sikap pemberi layanan, kejelasan informasi yang diberikan, sarana dan prasarana, dan keterjangkauan biaya.

5. SARAN

Penelitian ini terbatas dilihat dari lokasinya, oleh karena itu perlu penelitian lebih lanjut dengan ruang lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah RI. Undang- Undang No.44/2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Pemerintah RI; 2009.
- Sulistiyorini C, Lestari T, Rohmadi. Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat jalan Di RSUD Sragen. *Jurnal Kesehatan*. 2008; 2 (1): 56-69.
- Ahmad F, Irmayani, Adriani K. Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Daya Makassar. *Jurnal Kesehatan*. 2013; 2 (1): 1-8.
- Suryawati C, Dharminto, Zahroh S. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2006; 9 (4): 177-184.
- Sabarguna Boy S. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Konsorsium RS Islam. Jawa Tengah: 2004.
- Hapsari Y. Analisis Sitem pelayanan pasien rawat Inap Dengan Jaminan Persalinan (JAMPERSAL) di RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2011. [Skripsi]. Depok: FKM UI; 2012.
- Laksana F. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2008.
- Pemerintah RI. Undang- Undang No.36/2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Pemerintah RI; 2009.
- Notoatmodjo S. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.

- Santi MY. Implementasi Kebijakan Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif Melalui Konseling oleh Bidan Konselor. *Jurnal Kesmas Nasional*. 2014; 8 (8): 346-352.
- Sugiyatmi TA, M. Arifai, Tjahjono K. Analisis Biaya Mutu Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2012; 15 (4): 203-208.
- Hutabarat CMP, Agustin K, Ggilbert WS. Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kesmas Nasional*. 2013; 8 (2): 61-65.
- Susmaneli H, Ani T. Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal. *Jurnal Kesmas Nasional*. 2014; 8 (8): 418-422.
- Nurritzka RH, Wiko S. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2011; 14 (1): 11-19.