

Pengalaman Pasien Rawat Jalan dalam Menggunakan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit X Bandung

Agustina Hakim Safira¹, Sani Fitriyani²

^{1,2} Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

Email : 1agustinasafira399@gmail.com, 2sanybeii90@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji seberapa bahagia pasien rawat jalan dengan sistem registrasi online baru Rumah Sakit X Bandung. Pendekatan penelitian kualitatif berdasarkan analisis deskriptif digunakan. Informasi dikumpulkan dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bandung menggunakan kuisioner tertutup. Menurut temuan tersebut, implementasi sistem pendaftaran online telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal efisiensi dan kenyamanan proses registrasi. Namun, ada beberapa hal yang mungkin memerlukan beberapa pekerjaan, seperti kehandalan sistem dan ketersediaan informasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen rumah sakit untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan sistem pendaftaran online demi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien di masa mendatang.

Kata kunci: Sistem pendaftaran online, Kepuasan pasien, Rumah sakit

Abstract

The purpose of this study was to test how happy outpatients were with the new online registration system of RSUD X Bandung. Qualitative research approach based on descriptive analysis is used. Information was collected from outpatients at RS X Bandung using closed questionnaires. According to the findings, the implementation of the online registration system has had a positive impact on patient satisfaction, especially in terms of efficiency and convenience of the registration process. However, however, there are some things that may require some work, such as system reliability and availability of information. This study provides recommendations for hospital management to continue to evaluate and improve the online registration system in order to improve the quality of Service and patient satisfaction in the future.

Keywords: Online registration system, Patient satisfaction, Hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menawarkan pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sebagaimana diatur dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit.

Keputusan tersebut diambil sesuai Permenkes nomor 4 tahun 2018 tentang tanggung jawab rumah sakit dan pasien, yang menyatakan bahwa "Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban: Membuat, melaksanakan dan menjaga Standar Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan menyelenggarakan rekam medis".

Mencapai perawatan medis berkualitas tinggi Kepuasan klien, juga dikenal sebagai kepuasan pelanggan, merupakan indikator utama dari perawatan kesehatan berkualitas tinggi, dan pengukurannya didasarkan pada seberapa baik perawatan tersebut memenuhi persyaratan dan keinginan mereka yang menggunakannya. Dalam konteks ini, "kualitas layanan kesehatan" mengacu pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan klien [1].

Pelayanan yang baik akan menunjukkan bahwa rumah sakit itu berkualitas. Kepuasan di antara pasien rawat inap adalah ukuran kualitas perawatan yang diberikan. Ketika penyedia layanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan pasien, mereka akan mengalami rasa puas; ketika mereka gagal, mereka akan merasa kecewa atau tidak puas [2].

Kemajuan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan dalam berbagai spek kehidupan, termasuk dalam sektor layanan Kesehatan. Salah satu perubahan yang signifikan adalah penerapan system pendaftaran online di rumah sakit. System ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pasien dalam melakukan proses registrasi sebelum berobat.

Rumah Sakit X Bandung, sebagai salah satu fasilitas Kesehatan terkemuka di wilayah tersebut, Ini juga telah memperkenalkan mekanisme yang memungkinkan orang untuk mendaftar layanan rawat jalan secara online. Meningkatkan kebahagiaan pasien dengan perawatan mereka tidak diragukan lagi

merupakan salah satu tujuan utama menggunakan pendekatan ini. Karena hal itu memengaruhi loyalitas pasien dan persepsi publik terhadap rumah sakit, kepuasan pasien merupakan metrik penting untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak sistem registrasi online RSUD X Bandung terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Administrasi rumah sakit berharap dapat memperoleh informasi yang berguna dari temuan penelitian ini dalam Upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Metode didefinisikan sebagai prosedur sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau menyelesaikan masalah. Istilah "metode" juga dapat merujuk pada pendekatan atau strategi yang dipakai dalam pembelajaran atau pengajaran.

Penelitian adalah proses sistematis untuk mendapatkan informasi baru atau memperluas pemahaman suatu topik atau fenomena. Menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis adalah tujuan utama penelitian.

Pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan yang pasti dan praktis dikenal sebagai teknik penelitian. Dalam penelitian kualitatif, para peneliti sendiri memainkan peran sentral dalam mengumpulkan dan menganalisis data dengan menggunakan berbagai metode, dengan penekanan pada penalaran induktif dan deduktif. Metode ini berakar pada positivisme dan paling sering diterapkan pada studi fenomena dunia nyata [3].

Pendekatan kualitatif yang menggunakan metodologi deskriptif digunakan dalam penyelidikan ini dipilih untuk memperoleh Gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pasien rawat jalan dalam menggunakan system pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang dibagikan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bandung. Kuesioner tertutup dipilih untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat mendukung analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner adalah jenis survei yang meminta peserta untuk mengisi serangkaian pertanyaan dan memberikan tanggapan tertulis [4].

Untuk mendapatkan penilaian yang lebih menyeluruh, peneliti mungkin juga

menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data untuk perbandingan. Peneliti mungkin berpikir lebih luas dan menilai kualitas hasil dengan data tambahan.

A. HASIL

Kepuasan pasien rawat jalan sebagai fungsi dari sistem registrasi online RS X Bandung: temuan studi.

1.) Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distrbusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Bandung.

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 25 | 30,1% |
| 2 | Perempuan | 58 | 69,9% |
| Jumlah | | 83 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak

58 pasien atau (69,9%) dan sebagian kecil pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 pasien atau (30,1%).

2.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Bandung.

| No. | Umur | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-------------|-----------|----------------|
| 1 | 20-30 tahun | 37 | 44,6% |
| 2 | 31-40 tahun | 11 | 13,3% |
| 3 | 41-50 tahun | 13 | 15,7% |
| 4 | >50 tahun | 22 | 26,5% |
| Jumlah | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian berumur 20-30 tahun sebanyak 37 pasien atau

(44,6%) dan sebagian kecil berumur 31-40 tahun sebanyak 11 pasien atau (13,3%).

3.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Bandung.

| No. | Pendidikan Pasien | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|------------------------|-----------|----------------|
| 1 | Tidak Sekolah | 0 | 0,0% |
| 2 | Tamat SD | 2 | 2,4% |
| 3 | Tamat SMP | 2 | 2,4% |
| 4 | Tamat SMA | 57 | 68,7% |
| 5 | Tamat Perguruan Tinggi | 22 | 26,5% |
| Jumlah | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 57 pasien atau (68,7%) dan sebagian kecil memiliki tingkat pendidikan SMP dan SD

yang dimana masing masing tingkat pendidikan memiliki sebanyak 2 pasien untuk tiap tingkat pendidikan SMP dan SD atau (2,4%) untuk tiap tingkat pendidikan SMP dan SD.

4.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penggunaan Sistem Pendaftaran Online

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penggunaan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit X Bandung.

| No. | Sistem Online | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 47 | 56,6% |
| 2 | Cukup Baik | 32 | 38,6% |
| 3 | Kurang Baik | 4 | 4,8% |
| Jumlah | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian 47 pasien atau (56,6%) menilai bahwa pendaftaran

online baik dan sebagian kecil 4 pasien atau (4,8%) menilai bahwa pendaftaran online kurang baik.

5.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Bandung.

| No. | Kepuasan Pasien | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Puas | 39 | 47% |
| 2 | Cukup Puas | 36 | 43,4% |
| 3 | Kurang Puas | 8 | 9,6% |
| Jumlah | | 83 | 100% |

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian 39 pasien atau (47%) memiliki tingkat kepuasan puas dan sebagian kecil 8 pasien atau (9,6%) memiliki tingkat kepuasan kurang puas.

Online di Rumah Sakit X Bandung Maka diperoleh hasil :

1.) Distribusi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data yang diperoleh, diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bandung berjenis kelamin perempuan, yakni sebanyak 58 orang (69,9%). Sementara itu, pasien laki-laki hanya berjumlah 25 orang (30,1%).

Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan pola pemanfaatan layanan kesehatan antara laki-laki dan perempuan, atau karena perempuan cenderung lebih proaktif dalam menjaga kesehatan.

Sejalan dengan penelitian Saputra dkk. diketahui bahwa lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 atau (61,9%) pasien dan sebagian kecil pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 atau (38,1) pasien [2].

Sejalan dengan penelitian sihaloho, diketahui bahwa Hasil penelitian dari 84 responden di RS.Mitra Keluarga Depok dapat disimpulkan responden yang

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pasien rawat jalan dalam menggunakan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009: Rumah sakit wajib memiliki standar prosedur operasional dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk pendaftaran pasien. Sistem pendaftaran online harus dilakukan dengan menggunakan teknologi yang memadai dan memenuhi standar keamanan dan kualitas pelayanan [5].

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit X Bandung mengenai Pengalaman Pasien Rawat Jalan dalam Menggunakan Sistem Pendaftaran

berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yakni sebesar 44 responden atau 52,4%, bila dibandingkan hasil responden yang berjenis kelamin perempuan hanya 40 atau 34,6% responden [6].

Sejalan dengan penelitian Tami dkk. diketahui bahwa pasien di rumah sakit nur hidayah mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 (62%) responden. Jenis kelamin perempuan lebih mudah puas dalam menjalin komunikasi daripada responden berjenis kelamin laki-laki. Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan salah satu factor yang bisa mempengaruhi kepuasan [1].

2.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Berdasarkan data, diketahui bahwa kelompok umur terbanyak adalah 20-30 tahun, yaitu sebanyak 37 orang (44,6%). Kemudian diikuti oleh kelompok umur >50 tahun sebanyak 22 orang (26,5%), 41-50 tahun sebanyak 13 orang (15,7%), dan 31-40 tahun sebanyak 11 orang (13,3%).

Dominasi kelompok usia 20-30 tahun ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tingginya kesadaran akan pentingnya pemeriksaan kesehatan pada kelompok usia produktif, atau karena adanya kebutuhan layanan kesehatan yang lebih tinggi pada kelompok usia tersebut.

Orang-orang di tahun-tahun produktif mereka lebih cenderung menggunakan fasilitas tempat umum daripada orang-orang di tahun-tahun non-produktif mereka, menurut data [1].

Hasil survei terhadap 84 orang di RS Mitra Keluarga Depok menunjukkan bahwa mereka yang berusia di atas 35 tahun merupakan 57,1% dari total, sedangkan mereka yang berusia antara 26 dan 35 tahun menyumbang 29,5% dan mereka yang berusia antara 17 dan 25 tahun. hanya 7,3% [6].

Hasil penelitian dari 89 responden di Rumah Sakit 2020 disimpulkan menunjukkan 51,7%, atau 46 orang, berusia lebih dari 30 tahun sedangkan yang berumur >30 tahun menghasilkan 43 orang atau 48,3% [7].

3.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari data yang ada, dapat diketahui sebagian besar pasien rawat jalan RS X Bandung

memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 57 orang (68,7%). Setelah itu, terdapat 22 pasien (26,5%) dengan gelar sarjana terbaru, dan hanya 2 pasien (2,4%) dengan ijazah sekolah menengah pertama atau sekolah dasar terbaru.

Mayoritas responden (37 dari 108; 48,7%) telah menyelesaikan sekolah menengah, menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 di RSUD Eduardo Ximenes Baucau di Timor Leste. Sensus penduduk kota Baucau tahun 2015 menunjukkan bahwa terdapat 72,1 orang per mil persegi dengan ijazah sekolah menengah atas atau sederajat, dan terdapat 85,8 orang per mil persegi berusia antara 15 dan 24 tahun yang dapat membaca dan menulis [8].

Berbeda dengan jenjang pendidikan paling rendah yang menyumbang 13% dari total, mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan yang tinggi (SMP, SMA, perguruan tinggi) [9].

Tingginya proporsi pasien dengan pendidikan terakhir SMA mungkin menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki kesadaran dan kemampuan yang cukup baik dalam memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk sistem pendaftaran online.

Keluarga yang kurang pendidikan biasanya lebih pasrah ketika terjadi gangguan kesehatan. Jika kondisi kesehatan mereka memburuk, mereka akan meminta bantuan. Jadi, tingkat pendidikan sangat menentukan upaya pemeliharaan kesehatan. Dengan demikian, bukti Penelitian menunjukkan bahwa individu memiliki pemahaman yang lebih komprehensif tentang pemanfaatan teknologi, dan semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan teknologi untuk mendapatkan pendaftaran online dan layanan kesehatan lainnya lebih nyaman dan efisien. Akses seseorang terhadap informasi juga meningkat dalam kaitannya dengan tingkat pendidikan mereka [1].

4.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penggunaan Sistem Pendaftaran Online

Berdasarkan data, diketahui bahwa sebagian besar pasien, yaitu 47 orang (56,6%), menilai sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung adalah "baik". Sementara itu, 32 orang (38,6%) menilainya "cukup baik" dan

hanya 4 orang (4,8%) yang menilainya "kurang baik".

Hasil penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Jelaslah bahwa mayoritas pasien, sekitar 74,6%, menganggap pendaftaran online itu bagus, sedangkan sebagian kecil, sekitar 6,3%, menganggapnya buruk [2].

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, pasien memiliki persepsi positif terhadap sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung. Hal ini mungkin disebabkan oleh kemudahan penggunaan, kecepatan proses, dan manfaat yang dirasakan oleh pasien.

Dengan website pendaftaran online yang mudah digunakan dan aman, jarang terjadi gangguan layanan dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Website yang sangat komunikatif dan menarik membuatnya mudah dipahami pasien. Para pasien merasa puas karena pelayanan ini adalah apa yang mereka harapkan, jadi mereka akan merekomendasikan kemudahan pendaftaran berobat secara online kepada teman dan kerabat mereka. Mereka pasti akan melakukannya jika perlu berobat lagi. (Prasetyo, 2019)

5.) Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

Dari data yang diperoleh, diketahui bahwa 39 orang (47%) pasien merasa "puas" dengan layanan di Rumah Sakit X Bandung, 36 orang (43,4%) merasa "cukup puas", dan hanya 8 orang (9,6%) yang merasa "kurang puas".

Dari hasil penelitian berdasarkan kepuasan pasien di RS Mitra Keluarga Depok dapat Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari 84 responden di RS Mitra Keluarga Depok, 32 bahagia dan 52 tidak puas [6].

Tingginya tingkat kepuasan pasien ini mungkin berkaitan dengan persepsi positif mereka terhadap sistem pendaftaran online, yang merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap organisasi, baik dalam industri barang maupun jasa. Kepuasan pelanggan harus terus-menerus dan berkelanjutan. Organisasi akan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena peningkatan kualitas layanan dapat mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas

pelayanan organisasi dapat dilihat dari penyediaan layanan yang cepat, tepat, dan akurat dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai serta petugas layanan yang menarik, cerdas, dan kompeten pada bidangnya. Tingkat kepuasan pelanggan dan pasien dapat diukur oleh kualitas layanan tersebut [10].

KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian pengalaman pasien rawat jalan dalam menggunakan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung:

1. Distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan adalah perempuan (69,9%). Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan pola pemanfaatan layanan kesehatan antara laki-laki dan perempuan, serta perempuan yang cenderung lebih proaktif dalam menjaga kesehatan.
 2. Distribusi pasien berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 20-30 tahun (44,6%). Hal ini mungkin disebabkan oleh tingginya kesadaran akan pentingnya pemeriksaan kesehatan pada kelompok usia produktif.
 3. Distribusi pasien berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA (68,7%). Tingginya proporsi pasien dengan pendidikan SMA mungkin menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki kesadaran dan kemampuan yang cukup baik dalam memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk sistem pendaftaran online.
 4. Persepsi pasien terhadap sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung secara umum positif, dimana 56,6% pasien menilai sistem tersebut "baik". Hal ini mungkin disebabkan oleh kemudahan penggunaan, kecepatan proses, dan manfaat yang dirasakan oleh pasien.
 5. Tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung cukup tinggi, dimana 47% pasien merasa "puas". Kepuasan pasien ini mungkin disebabkan oleh kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pasien.
- Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online di Rumah Sakit X Bandung memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini dapat

menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan sistem pendaftaran online demi meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tami Y, Sarwadhamana RJ, Sumarni. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indones J Hosp Adm.* 2021;4(2):43–51.
2. Saputra MG, Kusdiana A, Suratmi, Yuniar I. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *J Heal Care.* 2020;1(1):1–6.
3. Pohan AE. Konsep Pembelajaran Daring Berbasis Ilmiah. Purwodadi: CV. Sarnu Untung; 2020.
4. Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta; 2005.
5. Kariema IH El, Siyoto S, Wardani R. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan Sistem Online di Pusat Pelayanan Kesehatan. Kediri: Strada Press; 2020.
6. Sihaloho NSRU, Herliana I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *J Ilm Ilmu Keperawatan Indones.* 2017;7(2):239–47.
7. Romliyadi, Isrizal. Analisis Faktor-Faktor Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Perawatan di Rumah Sakit Tahun 2022. *J Kesehat Lentera 'Aisyiyah.* 2022;5(2):644–52.
8. Araujo EB de. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *J Rekam Medis Manaj Infomasi Kesehat.* 2022;2(2):29–39.
9. Aulia G, Fadhilah H, Indah FPS, Pratiwi RD. Determinants of Patient Characteristics with Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Heal Med J.* 1 Mei 2022;4(2):70–5.
10. Prasetyo AB. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *Prospect J Manaj dan Akunt.* 2022;21(3):152–62.