

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali

Analysis Of Patient Satisfaction On Online Registration System Compared To Onsite Registration System at Pandan Arang Boyolali Hospital

Nur'aini Uswatun Chasanah¹, Trismianto Asmo Sutrisno², Astri Sri Wariyanti³

¹RSUD Pandan Arang Boyolali
Jl. Kantil No.14, Lorjurang, Pulisen, Kec. Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57316

^{2,3}STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan Kec. Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

*e-mail korespondensi: haufiqanaisya@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang. Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali merupakan rumah sakit rujukan type B dengan rata-rata kunjungan pasien 250 per hari. Tergolong padat di setiap harinya. Pada tahun 2019 di RSUD Pandan Arang Boyolali telah menerapkan sistem pendaftaran secara online yang diberi nama aplikasi BAPER (Booking Antrian Periksa), yang dapat diakses dari rumah oleh pasien, sistem pendaftaran online ini ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di rawat jalan, akan tetapi sistem tersebut masih memiliki banyak kendala. Tujuan Mengetahui Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali Metode Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah komparatif. Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan November 2022 sebanyak 1.034. Teknik sampling purposive sampling. Analisa data chi square. Hasil Gambaran kepuasan pasien terhadap system pendaftaran online Sebagian besar puas sebanyak 24 responden (52,2%) Gambaran kepuasan pasien terhadap system pendaftaran onsite Sebagian besar cukup puas sebanyak 23 responden (50%). Kesimpulan. Ada perbedaan kepuasan antara sistem pendaftaran online dan onsite dengan nilai p value = 0,008

Kata Kunci : Kepuasan, SistemPendaftaran, Online, Onsite

Abstract

Background. Pandan Arang Boyolali Regional General Hospital is a type B referral hospital with an average of 250 patient visits per day. In 2019 the Pandan Arang Boyolali Hospital has implemented an online registration system called the BAPER application (booking check queue), which can be accessed from home by patients, this online registration system is intended to improve service quality in outpatient care, but the system still has many obstacles. Objective. Knowing the Patient Satisfaction of the Online Registration System Compared to the Onsite Registration System at Pandan Arang Boyolali Hospital. Method. The type of research used in this research is quantitative. The research design used is comparative. The population in the study were 1,034 outpatients who visited in Nopember 2022. Purposive sampling technique. chi square data analysis.Results. Description of patient satisfaction with the online registration system Most of them are satisfied as many as 24 respondents (52,2%) Description of patient satisfaction with the onsite registration system Most of them are quite satisfied as many as 23 respondents (50%). Conclusion. There is a difference in satisfaction between the online and onsite registration systems with a p value = 0.008.

Keywords : Satisfaction, Registration System, Online, Onsite

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang, khususnya bidang kesehatan. Salah satu pihak dalam bidang kesehatan yang memanfaatkan teknologi informasi adalah fasilitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat bantu guna mempermudah pekerjaan dapat menunjang pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Fitriansyah and Harris, 2018). Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan yaitu sarana yang dimanfaatkan untuk penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/ atau masyarakat (Republik Indonesia, 2016). Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, menurut Badan Pusat Statistik jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia saat ini terdapat 2.617 unit rumah sakit, jumlah ini naik 5,90% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 2.471 unit (Statistik, 2022).

Berdasarkan data tersebut semakin banyaknya rumah sakit yang ada di Indonesia, maka semakin besar pula persaingan pada aspek kualitas pelayanan, promosi, dan harga dari sekian banyak rumah sakit yang tersedia (Supriyanto and Soesanto, 2012). Pelayanan kesehatan yang bermutu menjalankan strategi utama menghadapi persaingan global yang semakin kuat diantara perusahaan-perusahaan dengan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan dari individu dari pengalaman yang dirasakan terhadap kinerja pelayanan yang memenuhi harapan (Kotler, 2015). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang didapatkan terpenuhi.

Pasien mendefinisikan pelayanan yang bermutu dan efektif ketika merasakan senang, nyaman, dan petugasnya ramah sehingga timbul kesan memuaskan terhadap pasien. Dari dimensi pemberi pelayanan kesehatan menjabarkan pelayanan yang bermutu dan efisien ketika pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar dari pemerintah. Kondisi yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa rumah sakit diantaranya sikap dan tindakan dari petugas

kesehatan, sarana yang kurang memadai, pelayanan lamban, ketersediaan obat, tarif pelayanan, peralatan medis dan lain-lain (Wayan, Citraningtyas dan Jayanto, 2019). Menurut (Pratiwi, Sjahruddin dan Nursanti, 2014) kepuasan didefinisikan sebagai hasil evaluasi (penilaian) yang dilakukan konsumen terhadap semua dimensi kualitas layanan. Mendefinisikan kualitas pelayanan harus diawali dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Tjiptono and Chandra, 2011).

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kualitas pelayanan jasa mulai dari yang sederhana hingga kompleks, ada lima penentu kualitas pelayanan jasa. Dimensi karakteristik kualitas pelayanan dapat dinilai melalui bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsive), jaminan (assurance) dan perhatian (emphaty). Kepuasan pelayanan secara tidak langsung berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Seperti yang dijelaskan sebelumnya kualitas pelayanan kesehatan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang didapatkan terpenuhi (Jayanti, 2016).

Hasil penelitian Aisyah (2019) tentang Analisis Kepuasan Penggunaan Fasilitas Pendaftaran Online Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H Soewondo Kendal menunjukkan sebagian besar pengguna fasilitas pendaftaran rawat jalan online sudah merasa puas. Berdasarkan hasil dari penelitian analisis kepuasan pasien pengguna pendaftaran rawat jalan online di RSUD Dr H Soewondo Kendal tahun 2019, 89% responden merasa puas, dan 11% merasa tidak puas. Hasil penelitian Rumana (2021) tentang Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati menunjukkan bahwa dari 73 responden 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Hasil penelitian Purba (2022) tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menunjukkan keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41

dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak fitur dan performa sistem APM yang perlu ditingkatkan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandan Arang Boyolali merupakan rumah sakit rujukan type B dengan rata-rata kunjungan pasien 250 per hari. Tergolong padat di setiap harinya. Pada bagian pendaftaran pasien, terdapat 4 loket pendaftaran yang melayani registrasi pasien rawat jalan yang tergabung dalam 1 lantai. Selain loket pendaftaran onsite (langsung), pada tahun 2019 di RSUD Pandan Arang Boyolali telah menerapkan sistem pendaftaran secara online yang diberi nama aplikasi BAPER (Booking Antrian Periksa), yang dapat diakses dari rumah oleh pasien, sistem pendaftaran online ini ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di rawat jalan, akan tetapi sistem tersebut masih memiliki banyak kendala.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 4 orang petugas pendaftaran pasien tentang penerapan sistem pendaftaran online didapatkan sebanyak 2 orang mengatakan masih terjadi kendala diantaranya yaitu belum meratanya sosialisasi alur sistematis pendaftaran online sehingga masih banyak pasien yang datang ke rumah sakit untuk memastikan pendaftarannya sudah berhasil. Dari 4 orang sebanyak 1 orang mengatakan tidak tersedianya panduan tentang alur sistematis bagi pengguna sistem menjadi faktor penghambat input data serta berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Dan 1 orang lagi mengatakan terdapat komplain dari beberapa pasien pengguna sistem pendaftaran online yang disampaikan kepada petugas pendaftaran, mereka mengalami kendala pasien gagal check in reservasi pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah komparatif.

Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan November 2022 sebanyak 1.034. Teknik sampling purposive sampling. Analisa data chi square

HASIL

Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	f	%
18-20 tahun	9	9,8
21-30 tahun	30	32,6
31-40 tahun	23	25
41-50 tahun	21	22,8
>50 tahun	9	9,7
Jumlah	92	100

Hasil Olahan Statistik SPSS 2023

Berdasarkan tabel 1 mengenai distribusi responden berdasarkan umur pada pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa dari 92 responden paling banyak dengan umur 21-30 tahun sebanyak 30 responden (32,6%) dan umur terendah yaitu >50 tahun sebanyak 9 responden (9,7 %).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	45	48,9
Perempuan	47	51,1
Jumlah	92	100

Hasil Olahan Statistik SPSS 2023

Berdasarkan table 2 mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa dari 92 responden jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 47 responden (51,1%)

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	f	%
SD	14	15,2
SMP	33	35,9
SMA	36	39,1
PT	9	9,8
Jumlah	92	100

Hasil Olahan Statistik SPSS 2023

Berdasarkan table 3 mengenai distribusi responden berdasarkan pendidikan pada pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa dari 92 responden pendidikan paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 36 responden (39,1%)

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Tidak Bekerja	29	31,5
Swasta	55	59,8
Wiraswasta	6	6,5
PNS	2	2,2
Jumlah	92	100

Hasil Olahan Statistik SPSS 2023

Berdasarkan tabel 4 mengenai distribusi responden berdasarkan pekerjaan pada pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa dari 92 responden pekerjaan responden paling banyak swasta sebanyak 55 responden (59,8%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	f	%
<500.000	15	16,3
500.000-	52	56,5
1.000.000		
>1.000.000	25	27,2
Jumlah	92	100

Hasil Olahan Statistik SPSS 2023

Berdasarkan tabel 5 mengenai distribusi responden berdasarkan pendapatan pada pasien rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa dari 92 responden pendapatan responden paling banyak adalah 500.000-1.000.000 sebanyak 52 responden (56,2%).

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Sistem Pendaftaran Online

Sistem Pendaftaran	f	%
Sistem Pendaftaran Online	46	50
Sistem Pendaftaran Onsite	46	50
Jumlah	92	100

Hasil Olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan Sebagian besar responden menggunakan sistem

pendaftaran online sebanyak 50 responden (54,3%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Sistem Pendaftaran Online

Kepuasan	f	%
Puas	10	21,7
Cukup	23	50
Tidak Puas	13	28,3
Jumlah	92	100

Hasil Olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan dari 50 responden Sebagian puas sebanyak 24 responden (52,2 %).

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Onsite

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Sistem Pendaftaran Onsite

Kepuasan	f	%
Puas	24	52,2
Cukup	16	34,8
Tidak Puas	6	13
Jumlah	92	100

Hasil Olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan dari 46 responden Sebagian cukup puas dengan sistem pendaftaran onsite sebanyak 23 responden (50 %).

Gambaran Perbedaan Kepuasan Pasien Tentang Sistem Pendaftaran Online dan Onsite

Analisa bivariat untuk menganalisis Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 9. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali

Sitem Pendaftaran	Kepuasan						Total		P value
	Puas		Cukup		Tidak		f	%	
	f	%	f	%	f	%			
Online	24	52,2	16	34,8	6	13	46	50	0,008
Onsite	10	21,7	23	50	13	28,3	46	50	
Jumlah	34	37	39	42,4	19	20,6	92	100	

Hasil Olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap sistem pendaftaran online dari 92 responden Sebagian besar adalah puas sebanyak 24 responden (52,2%). Kepuasan

terhadap sistem pendaftaran onsite dari 46 responden. Sebagian besar cukup puas sebanyak 23 responden (50%). Hasil uji statistik menggunakan chi square didapatkan nilai p value 0,008 ($p < 0,05$) sehingga terdapat perbedaan kepuasan pasien tentang sistem pendaftaran online dan onsite.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Tentang Sistem Pendaftaran Online

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 24 responden (52,2 %) mengatakan puas dengan sistem pendaftaran online. Kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online yang terbanyak menyatakan menu dan link dalam aplikasi BAPER mudah digunakan, proses memasukkan data cepat, keakuratan tampilan aplikasi BAPER menarik, aplikasi BAPER mudah diakses, mudah mencari informasi yang dibutuhkan dalam aplikasi BAPER, kecepatan waktu pelayanan pasien. RSUD Pandan Arang Boyolali sudah sering mengadakan sosialisasi tentang aplikasi BAPER ke beberapa kecamatan di kabupaten Boyolali, tetapi ada beberapa pasien/keluarga ada yang belum paham tentang alur pendaftaran pasien rawat jalan dengan aplikasi BAPER. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007 dalam Hidayatillah, 2020).

Hasil penelitian sesuai dengan Kuntoro (2017) kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas kretek bentul yogyakarta yang menyatakan tidak ada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan.

Kepuasan Pasien Tentang Sistem Pendaftaran Onsite

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan terhadap sistem pendaftaran onsite dari 46 responden didapatkan mayoritas cukup puas yaitu sebanyak 23 responden (50%). Dari hasil tersebut diperoleh Indikator terbanyak adalah pasien merasa cukup puas terhadap sistem pendaftaran di RSUD Pandan Arang Boyolali. Pasien merasa cukup puas karena petugas tidak membeda-bedakan antara pasien yang umum maupun yang BPJS, pasien merasa petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, petugas membantu permasalahan pasien dan ruang tunggu yang nyaman.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Hidayatillah (2020) yang menyatakan pada indikator prosedur pelayanan sebanyak 37 (37%) pasien merasa cukup puas hal ini karena pasien merasa petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, kehandalan dan kemampuan. Dan untuk indikator persyaratan pelayanan pasien di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sebanyak 58 (58%) pasien merasa cukup puas karena persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan kebutuhan pasien untuk mendapatkan pelayanan

Perbedaan Kepuasan Sistem Pendaftaran Online dan Onsite

Hasil uji statistik menggunakan chi square didapatkan nilai p value 0,008 ($p < 0,05$) sehingga terdapat perbedaan kepuasan pasien tentang sistem pendaftaran online dan onsite. Hal ini dikarenakan pendaftaran online, khususnya yang mendaftar melalui aplikasi BAPER sudah melalui tahap verifikasi melalui online sehingga memangkas waktu tunggu antrian. RSUD Pandan Arang sudah melakukan sosialisasi tentang aplikasi BAPER ke beberapa kecamatan di Kabupaten Boyolali, akan tetapi masih ada pasien onsite yang memilih mendaftar langsung, padahal bisa melakukan pendaftaran mandiri lewat aplikasi BAPER di APM yang telah disediakan. Sehingga masih ditemukan antrian pasien di loket pendaftaran rawat jalan. Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian Damayanti (2017) yang berjudul hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien.

Pendaftaran online, khususnya yang mendaftar melalui website dan aplikasi sudah melalui tahap verifikasi melalui online sehingga memangkas waktu tunggu antrian. Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian yang berjudul hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo yang menyatakan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan (Damayanti, 2017). Kepastian dokter pemberi layanan juga terakomodir dengan pendaftaran online ini, sehingga sesuai dengan keinginan pasien sebagai salah satu tolak ukur terpenuhinya kepuasan pasien (Dewi, 2017)

Hasil ini sesuai dengan Anisa (2020) menyatakan Kepuasan pendaftar telepon lebih tinggi dari whatsapp. Kepuasan pendaftar langsung lebih rendah dari whatsapp, namun pada dimensi responsiveness kepuasan pasien lebih tinggi. Kepuasan pendaftar langsung lebih rendah dari telepon. Kepuasan pendaftar langsung lebih rendah dari tidak langsung.

SIMPULAN

Gambaran kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online Sebagian besar puas sebanyak 24 responden (52,2%). Gambaran kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *onsite* Sebagian besar cukup puas sebanyak 23 responden (50%). Ada perbedaan kepuasan antara system pendaftaran *online* dan *onsite* dengan nilai p value = 0,008.

REFERENSI

Adrianti, H. (2019) 'Peer Review Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta', Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, 6(2), pp. 63–69.

Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

BPPSDMK (2017) *Bahan Ajar RMIK: Manajemen Informasi Kesehatan II*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya

Manusia Kesehatan.

Fitriansyah, A. and Harris, I. (2018) 'Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web', Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018, 6, pp. 9–17. Available at: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>.

Gerson, R. F. (2004) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Hartanto (2017) *Metodologi Penelitian: Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala*.

Notoadmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Pratiwi, K. G., Sjahrudin and Nursanti, A. (2014) 'Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu & Anak (RSIA) Andini di Pekanbaru', (OKTOBER), p. 1. Available at: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/issue/view/247>.

Putra, D. S. H. and Kurniawati, R. (2019) 'Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) di Rumah Sakit X', J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, 1(1), pp. 31–36. doi: 10.25047/j-remi.v1i1.1933.

Republik Indonesia, P. P. (2016) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Statistik, B. P. (2022) *Badan Pusat Statistik*. Available at: <https://www.bps.go.id>.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supriyanto, Y. and Soesanto, H. (2012)

‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang’, *Diponegoro Journal of Management*, 1, pp. 472–480. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr%0AANALISIS>.

Syahrullah, Ngemba, H. R. and Hendra, S. (2016) ‘Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS’, Yogyakarta: *Semnasteknomedia*, pp. 73–78.

Tjiptono, F. and Chandra (2011) *Service, Quality, and Satisfaction*. 3rd edn.