

---

## **KELUHAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT LUDIRA HUSADA TAMA**

**Tedy Candra Lesmana<sup>1\*</sup>, Norwakiah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada  
\*Email korespondensi: [tedylesmana58@yahoo.co.id](mailto:tedylesmana58@yahoo.co.id)

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada  
email: [norwakiah@gmail.com](mailto:norwakiah@gmail.com)

**Submitted :07-08-2020, Reviewed:14-08-2020, Accepted:28-08-2020**

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v6i1.5495>

### **ABSTRACT**

*The A-level reference in the National Health Insurance System (JKN) causes hospital outpatient to increase and can lower the quality of health services. Ludira Husada Tama Hospital for 2 years (2017-2018) received an outpatient complaint to the service provided. This research is to know the relationship of complaints and the satisfaction of an outpatient in Ludira Husada Tama Hospital. The research used is quantitative with a cross sectional approach. Samples of 97 of the 3,692 patients with JKN participants were taken with accidental sampling. Complaints and satisfaction Data are collected with questionnaires. The relationship between complaints and satisfaction is analyzed with Fisher test. It is known that 18.6% of patients complain on health services provided, while 81.4% are not. A total of 57.7% of patients were satisfied with health care, while 42.3% did not. There is a relationship between service complaints and patient satisfaction. Hospitals are expected to conduct regular evaluation of the services provided. Efforts to improve patient satisfaction can be done by improving the comfort of the waiting room and arranging the re-scheduling of the doctor's hours.*

**Keywords:** *Complaints, satisfaction, outpatients*

### **ABSTRAK**

*Rujukan berjenjang dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menyebabkan pasien rawat jalan rumah sakit makin meningkat dan dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan. Hal itu membawa dampak pada rumah sakit yang sering mendapat keluhan karena pasien merasa kecewa dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan keluhan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama. Penelitian yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah Sampel 97 dari 3.692 pasien rawat jalan JKN diambil dengan accidental sampling. Data keluhan dan kepuasan dikumpulkan dengan kuesioner. Hubungan antara keluhan dengan kepuasan dianalisis dengan Uji Fisher. Terdapat 18,6% pasien mengeluh dan tidak 81,4%, sedangkan 57,7% pasien puas dan tidak 42,3%. Terdapat hubungan antara keluhan pelayanan dengan kepuasan pasien. Rumah sakit diharapkan melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan memperbaiki kenyamanan ruang tunggu dan mengatur penjadwalan ulang jam praktik dokter.*

**Kata kunci:** *Keluhan, kepuasan, pasien rawat jalan*

## **PENDAHULUAN**

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) banyak rumah sakit sering dihadapkan dengan timbulnya keluhan pasien karena kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikannya. Keluhan pasien ini menjadi tanda ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan yang dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi rumah sakit maupun pasien.

Saat ini pasien peserta JKN yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) ketika datang ke rumah sakit lebih banyak meminta layanan kesehatan rawat jalan. Adanya sistem rujukan berjenjang dalam sistem JKN menyebabkan kunjungan pasien rawat jalan ke rumah sakit makin meningkat dan dapat menurunkan kualitas pelayanan Kesehatan (Larasati, 2016).

Keluhan adalah artikulasi ketidakpuasan verbal atau tertulis yang mengirimkan peringatan kepada perusahaan atau penyedia layanan tentang perilaku, layanan, atau produknya (Stauss & Seidel, 2019). Pelanggan biasanya mengeluh karena ada sesuatu yang salah tetapi mereka juga dapat mengeluh karena harapan yang tidak terpenuhi atau ada gangguan dalam komunikasi (Giugliani et al., 2009). Keluhan merupakan cerminan penegasan diri pelanggan, yang mencakup faktor emosional (Magatef, Momani, & Altrjman, 2019) dan perselisihan (Wirtz & Lovelock, 2016) setelah mengalami ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mereka (Ateke & Kalu, 2016; Nandasoma, 2019). Keluhan dapat muncul karena kualitas layanan yang buruk atau harapan pasien yang tidak terpenuhi. Keluhan dalam pelayanan kesehatan mencakup pada beragam masalah (dari parkir mobil hingga kesalahan resep),

menggambarkan berbagai jenis bahaya (misalnya, fisik, emosi), memiliki implikasi hukum atau malpraktik, dan memiliki tujuan mendasar yang berbeda (misalnya, menyelesaikan ketidakpuasan, menciptakan perubahan, mencegah masalah di masa depan (Bark, Vincent, Jones, & Savory, 1994; Bismark, Dauer, Paterson, & Studdert, 2006).

Keluhan peserta JKN ketika mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan informasi Deputi Direksi Bidang Jaminan Pembiayaan Kesehatan Rujukan BPJS Kesehatan adalah mengenai iuran biaya, diskriminasi pelayanan, pembatasan kuota dokter, dan dokter yang datang tidak tepat waktu. Diskriminasi pelayanan yaitu perbedaan layanan yang diberikan pihak RS kepada pasien JKN-KIS dan pasien umum atau asuransi lain. Sementara pembatasan kuota dokter yaitu pembatasan jumlah pasien JKN-KIS yang dapat dilayani dokter tertentu. Selain itu, peserta JKN juga mengeluhkan dokter yang tidak tepat waktu sehingga pelayanan konsultasi di RS menjadi tidak pasti (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia, 2019).

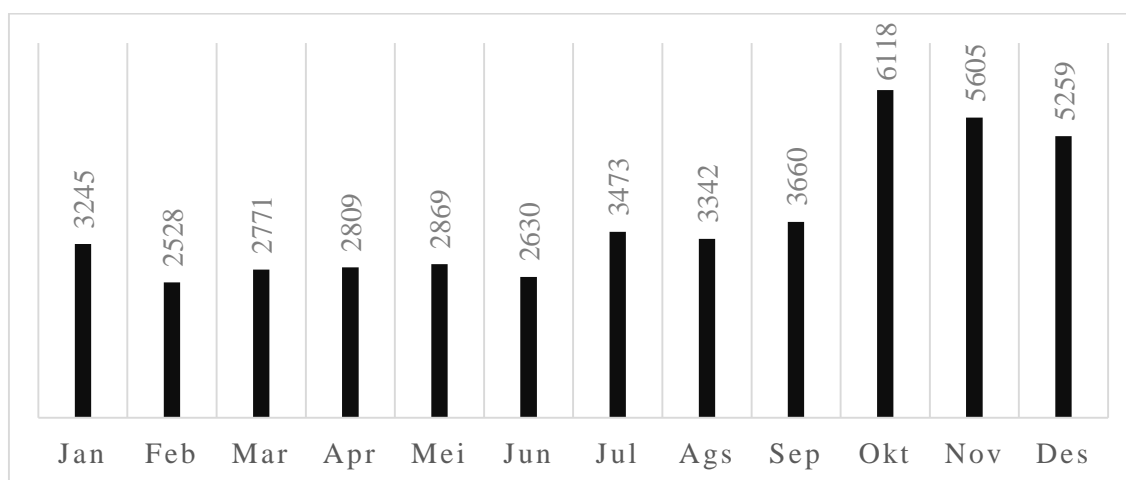
Penelitian lebih lanjut pada keluhan pasien yang timbul akibat pemberian pelayanan kesehatan memfokuskan pada bagaimana penyedia layanan menanganinya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Friele, Sluijs, dan Legemaate ((2008) menyebutkan bahwa penyedia layanan tidak memberikan perhatian yang cukup untuk menangani pengaduan secara efektif sehingga membuat pelanggan ini tidak senang kepada mereka. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien akan bertambah tidak puas apabila kekecewaan terhadap pelayanan yang telah diberikan tidak ditanggapi oleh penyedia layanan kesehatan. Penanganan keluhan yang efektif akan memberikan peluang untuk

mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas (Tjiptono, 2018) dan merasa kepentingan maupun harapannya diperhatikan (Afidah, 2013; Jaya & Mulyanto, 2015). Mengurangi timbulnya keluhan pelanggan sering menciptakan kepuasan pelanggan (Stauss & Seidel, 2019).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Vos et al. diketahui bahwa pelanggan kecewa karena mengalami gangguan pada saat meminta layanan (Vos, Huitema, & Lange-Ros, 2008). Kekecewaan pelanggan yang dirasakan setelah mereka membandingkan hasil produk dengan harapan (Oliver, 2006). Kepuasan sangat bergantung pada harapan pasien berdasarkan pengetahuan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, namun jika ada pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti mereka puas dengan pelayanan rumah sakit (Librianty, 2017). Pengukuran kepuasan pada banyak penelitian biasanya berdasarkan komponen harapan pasien atas kualitas layanan kesehatan dan kinerjanya (Pohan, 2007) dengan menilai unsur-unsur dimensi kualitas berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap,

jaminan, kepastian dan empati yang diberikan rumah sakit kepada pelanggannya (Kotler & Keller, 2016).

Penelitian yang telah dilakukan di beberapa rumah sakit di Indonesia menemukan penyebab keluhan yang berdampak pada kepuasan pasien rawat jalan JKN adalah waktu tunggu lama (Dewi, 2016; Firdaus, 2015; Hastuti, Mudayana, Nurdhila, & Hadiyatma, 2017; Kristina, Wahyuni, & Rahayu, 2017; Muhadi, 2016; Nepe, Mudayati, & Susmini, 2017; Putri, 2013; Sumarni, 2017; Elsa Susanti, 2017), dokter datang tidak tepat waktu (Hastuti et al., 2017; Romliyadi & Oxyandi, 2018), fasilitas tidak lengkap (Al-Hamzani, Fitriyah, & Alaydrus, 2018; Dewi, 2016; Firdaus, 2015), keramahan tenaga medis kurang (Al-Hamzani et al., 2018; Firdaus, 2015; Supartiningsih, 2017; Elsi Susanti, 2017; Vianti, 2016). Dampak adanya keluhan pasien membuat pengelola rumah sakit harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan (Nugroho & Poernomo, 2017) termasuk dalam menangani keluhan pelanggan (Afidah, 2013).



Gambar 1 Kunjungan Pasien BPJS Rawat Jalan RS Ludira Husada Tama Tahun 2018

Kunjungan pasien rawat jalan JKN di RS Ludira Husada Tama cenderung mengalami peningkatan walaupun pada Februari dan Juni mengalami penurunan dibanding bulan sebelumnya (Gambar 1). Kunjungan pasien Rawat Jalan JKN tahun 2018 total ada 44.309 dengan rata-rata 3.692 pasien. Kunjungan pasien yang meningkat tersebut berpotensi menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan akibat kesibukan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui keluhan dan kepuasan pasien rawat jalan JKN.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan cross-sectional digunakan untuk menganalisis variabel keluhan dan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan pada Desember 2018 sampai Juli 2019. Populasi penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan peserta JKN di RS Ludira Husada Tama pada Januari-Desember 2018 sebanyak 3.692 orang. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin diketahui sebanyak 97 orang. Sampel diambil dengan accidental sampling. Keluhan diukur menggunakan kuesioner dengan menanyakan lama waktu tunggu pelayanan, pelayanan kurang ramah, ruang tunggu tidak memadai dan masalah komunikasi. Alat ukur kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang pernah digunakan pada penelitian di RSUD Kabupaten Brebes (Sondari, 2015). Uji validitas dan reliabilitas telah dilakukan terhadap 30 responden di RS Ludira Husada Tama Yogyakarta. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan menunjukkan sebanyak 21 pertanyaan, dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dengan rentang  $0,7-0,8 > 0,361$  pada taraf signifikan  $\alpha= 5\%$  sehingga kuesioner kepuasan dikatakan valid, dan hasil uji reliabilitas mempunyai nilai Croabach's Alpha untuk tingkat harapan

sebesar  $0,973 > 0,361$  sehingga kuesioner dikatakan reliabel. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan diukur dengan kuesioner 21 pernyataan ( $\alpha > 0,361$ ) tentang keandalan, cepat tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik. Kepuasan dihitung dengan membandingkan skor rata-rata harapan pasien terhadap skor rata-rata kinerja pelayanan pelayanan rawat jalan. Jika tingkat harapan setiap atribut  $\geq$  tingkat harapan keseluruhan, dikatakan memuaskan pasien, dan sebaliknya. Hubungan antara keluhan dengan kepuasan dianalisis dengan Uji Fisher.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Keluhan pelayanan

Pasien rawat jalan JKN di RS Ludira Husada Tama yang mengeluh diketahui 18,6% dan tidak sebanyak 81,4% (Tabel 1). Keluhan yang disampaikan pasien dalam penelitian ini adalah mereka merasa terlalu lama menunggu di tempat pemeriksaan dan farmasi, pelayanan di pendaftaran kurang ramah, dan papan petunjuk kurang jelas, sedangkan pasien yang tidak memiliki keluhan mereka merasa sudah dilayani dengan baik dan mereka memahami kondisi di RS bahwa pelayanan memang harus serius dilayani tanpa terburu-buru jadi perlu waktu agar tidak terjadi kesalahan dalam pemeriksaan maupun penyediaan obat.

**Tabel 1 Keluhan Pasien Rawat Jalan**

Keluhan	f	%
Ya	18	18,6
Tidak	79	81,4
Total	97	100,0

Masih adanya keluhan pasien di RS Ludira Husada Tama dalam penelitian ini maupun di rumah sakit lain merupakan hal

yang wajar sebagai konsekuensi alami dari aktivitas layanan (Michel, Bowen, & Johnston, 2009). Terjadinya keluhan dianggap sebagai kesalahan yang tidak dapat dihindari dari pemberian layanan.

Responden yang merasakan terlalu lama menunggu di tempat pemeriksaan dan farmasi dikarenakan saat ini pasien peserta JKN yang datang ke rumah sakit lebih banyak meminta layanan kesehatan rawat jalan. Pemeriksaan dan pengobatan pada pasien rawat jalan harus dilakukan dengan cepat (sesuai standard). Waktu mendiagnosis penyakit dan pengobatan yang lama berpotensi menyebabkan komplikasi, membahayakan nyawa dan kesejahteraan pasien. Tindakan diagnosis yang tertunda seringkali mengubah penyakit atau cedera akut menjadi kondisi kronis (Globerman, 2013). Pemeriksaan pasien rawat jalan yang lama berkaitan dengan penyampaian rekam medis pasien ke meja dokter (Andriani, 2009), dan kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan poliklinik (Sulistiyorini & Lestari, 2012). Keterlambatan rekam medis ke meja dokter lebih dominan disebabkan petugas pendaftaran dan rekam medis belum mencukupi, kurangnya sarana pendukung, dan pendistribusiannya (Bustani, Rattu, & Saerang, 2015). Jika masalah rekam medis sudah diberikan ke meja dokter, namun tidak segera ditindaklanjuti dengan pemeriksaan karena dokter terlambat datang. Beberapa hal yang menjadi penyebabnya adalah rumah sakit tidak memiliki dokter tetap, kesibukan dokter, pengaturan jam praktik yang tidak sesuai, dan lemahnya peraturan yang mengatur jumlah tempat praktik seorang dokter (David, Hariyanti, & Lestari, 2014).

Menunggu yang lama di bagian farmasi rumah sakit akan mempengaruhi proses

kecepatan pemanfaatan obat untuk meredakan keluhan yang diderita pasien. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal RS diketahui waktu tunggu pasien rawat jalan  $\leq$  60 menit (Kementerian Kesehatan, 2008), sedangkan dalam Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit ditetapkan waktu tunggu obat maksimal 15 menit untuk obat non racikan dan 30 untuk obat racikan, tanpa melihat jumlah item (Kementerian Kesehatan, 2014). Alur pasien rawat jalan dimulai dari pengambilan nomor antrian pendaftaran, kemudian dipanggil ke pendaftaran sesuai nomor antrian, setelah mendaftar pasien dipanggil untuk melakukan pemeriksaan tekanan darah kemudian menunggu pemanggilan ke poliklinik yang dituju, setelah pemeriksaan dipoliklinik kemudian ke bagian farmasi untuk memasukkan resep kemudian menunggu pemanggilan obat yang telah disediakan kemudian pasien dipanggil oleh apoteker/asisten apoteker untuk menyampaikan cara pemakaian obat, setelah selesai kemudian pasien pulang. Lamanya pelayanan farmasi disebabkan karena petugas mengerjakan kegiatan lain atau resep sebelumnya, obat sering kosong sehingga membutuhkan waktu untuk mengambilnya, program komputer belum sempurna, petugas belum terampil dan cekatan; serta prosedur belum dikerjakan dengan maksimal (Yulianthy, 2012). Waktu tunggu pelayanan dapat diatasi dengan menyediakan informasi prosedur klinik rawat jalan dan waktu tunggu yang yang dibutuhkan, sehingga dapat mengubah persepsi waktu tunggu (Billing, Newland, & Selva, 2007).

Keluhan tentang pelayanan di pendaftaran kurang ramah yang dirasakan responden dalam penelitian ini dapat memberikan citra yang buruk kepada rumah

sakit. Penulis melihat ketidakramahan petugas disebabkan mereka sangat sibuk dalam memberikan pelayanan pendaftaran akibat banyaknya antrian. Tentu saja pasien yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Dengan adanya beban kerja yang meningkat akan mempengaruhi perilaku petugas pendaftaran untuk bersikap ramah (Pambudi, 2015) seperti kurang simpatik memberi pelayanan, menunjukkan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien maupun keluarga pasien (Ulfa & Azlina, 2016). Kondisi ini umumnya banyak yang tidak dipahami oleh pasien. Pasien sebagai pelanggan hanya memahami apabila meminta pelayanan maka harus mendapatkan apa yang diinginkan. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus juga ditemukan kasus dimana petugas tidak ramah kepada pasien dan memberi arahan kepada pasien dengan cara membentak-bentak (Saputri, Larasati, & Lestari, 2014) dan ada beberapa petugas pendaftaran di RS Harum Sisma Medika petugas pendaftaran yang tidak senyum, tidak menyapa pasien, dan tidak memberi salam kepada pasien (Saputri & Adriani, 2017).

Keluhan lain yang dirasakan responden akibat papan petunjuk kurang jelas menurut peneliti disebabkan pasien kurang memahami maksud yang tertuang dalam petunjuk. Keluhan ini juga ditemukan dalam penelitian di Poliklinik Saraf RS Bhayangkara Surabaya dimana ada responden yang bingung mengenai papan petunjuk yang tersedia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS Muhammadiyah Roemani menunjukkan perlunya informasi pada tempat-tempat strategis yang berisikan petunjuk pelayanan serta informasi terkait pelayanan (Sari & Harmawan, 2013). Beberapa hasil penelitian

terkait kurang jelasnya informasi papan petunjuk dapat menyebabkan pasien kebingungan untuk melakukan proses pendaftaran (Natarini, 2018), bertanya berulang-ulang (Saputri, Larasati, & Lestari, 2014). Penelitian lain menyebutkan bahwa jika pihak rumah sakit telah memasang papan informasi namun pasien masih kebingungan di tempat pendaftaran hal itu disebabkan karena penempatannya kurang strategis (Fuanasari, Suparwati, & Wigati, 2014).

### **Kepuasan pasien**

Kepuasan pasien rawat jalan dalam penelitian ini diketahui merasa puas ada 57,7% dan tidak 42,3% (Tabel 2). Pasien yang merasa puas karena pelayanan yang diberikan cukup bagus tidak berbelit-belit dan cepat, perawat dan dokternya ramah, dan ruang tunggu nya bersih. Sebaliknya, mereka yang tidak puas lebih banyak disebabkan lama menunggu pelayanan resep dan ketidaksiplinan dokter pada jadwal praktik.

**Tabel 2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Kepuasan	f	%
Puas	56	57,7
Tidak puas	41	42,3
Total	97	100,0

Berdasarkan hasil penelitian, lamanya responden menunggu pelayanan resep lebih dari 30 menit. Kejadian ini dikarenakan banyaknya antrian pasien peserta BPJS yang meminta layanan obat. Sementara itu berdasarkan Kondisi serupa yang terjadi di Thai Public District Hospitals menunjukkan bahwa dampak waktu tunggu resep membuat pasien tidak sabar mengantri terlalu lama dan mudah lelah sebelum meninggalkan rumah sakit (Rattanachotphanit et al., 2008). Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil

penelitian yang dilakukan di apotek rumah sakit di Indramayu yang menyebutkan waktu tunggu pengajuan resep dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada layanan farmasi rumah sakit (Fauzia, Setiawati, & Surahman, 2017).

Makin banyaknya rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS sejak tahun 2014 berdampak pada peningkatan jumlah resep yang harus dilayani (Purwandari, Suryoputro, & Arso, 2017; Sujoko & Chalidyanto, 2015). Resep yang menumpuk menyebabkan penyerahan obat memerlukan waktu tunggu yang lama pada pasien rawat jalan (Suripto, 2013). Waktu tunggu pelayanan resep semakin lama apabila jumlah obat dalam satu resep semakin banyak (Fitriah, Ika Faramita, & Wiyanto, 2016; Megawati, Hakim, & Irbantoro, 2015). Faktor lain penyebab waktu tunggu lama adalah stok obat sering kosong, tenaga farmasi belum terampil dan cekatan (Yulianthy, 2012).

Ketidakpuasan yang dirasakan responden karena ketidaksiplinan dokter pada jadwal praktik menurut peneliti ditunjukkan dokter tidak tepat waktu dalam menangani pasien. Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta diketahui sebanyak 20% responden tidak puas karena menunggu lama pelayanan dokter dan belum mengetahui jam kunjungan dokter. (Rahayuningsih, 2017). Hasil penelitian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dengan ketepatan jam kedatangan dokter di instalasi rawat jalan rumah sakit (David et al., 2014).

Hasil yang sama juga diperoleh berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Bagian Pemasaran Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih dimana kehadiran

dokter tepat waktu sesuai jadwal praktik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, 2012). Beberapa hasil penelitian lain juga menemukan penyebab ketidaksiplinan dokter pada jadwal praktik yaitu jadwal perjanjian pasien dan dokter yang kurang terorganisir, petugas medis dan paramedis yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang sudah ditetapkan (Padma, Rajendran, & Sai, 2009), ketepatan jadwal dokter saat bertugas (Rose, Uli, Abdul, & Ng, 2004), dan supervisi dokter (Nurhayani, 2006).

### **Hubungan keluhan pelayanan dengan tingkat kepuasan**

Hubungan keluhan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan uji Fisher karena *expected count* ada yang  $<5$ . Hasil uji tersebut menunjukkan terdapat pasien dengan keluhan, namun merasa puas sebanyak 3 orang. Pasien tidak memiliki keluhan, namun merasa puas sebanyak 53 orang. Diketahui ada pasien dengan keluhan, namun merasa tidak puas sebanyak 15 orang, kemudian yang tidak memiliki keluhan dan tidak puas sebanyak 26 orang. Nilai uji Fisher hubungan keluhan dengan kepuasan diketahui  $\rho=0.000$  sehingga nilai  $\rho<0,05$ . Nilai tersebut menunjukkan terdapat hubungan antara keluhan dengan kepuasan pasien JKN di RS Ludira Husada Tama Yogyakarta (Tabel 3). Adanya keluhan yang menyebabkan ketidakpuasan dalam penelitian ini terjadi berkenaan dengan kunjungan pasien pasien rawat jalan JKN di RS Ludira Husada Tama yang singkat. Pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan mendapat pelayanan selama mereka berkunjung dapat berjalan cepat.

**Tabel 3 Hubungan Keluhan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

		Pelayanan		Total	p
		Puas	Tidak Puas		
		f	f		
Keluhan	Ya	3	15	18	0,000
	Tidak	53	26	79	
	Total	56	41	97	

Makin meningkatnya rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS membawa dampak tingginya kunjungan pasien sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelayanannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kotapraja di bagian utara Swedia (Skär & Söderberg, 2018), empat rumah sakit umum di pusat metropolitan di Kanada bagian barat (Kline, Willness, & Ghali, 2008) dan Komisaris Federal untuk Masalah Pasien di Jerman (Schnitzer, Kuhlmeier, Adolph, Holzhausen, & Schenk, 2012) menunjukkan bahwa keluhan pasien terjadi melibatkan dokter pada layanan rawat jalan. Keluhan yang menyebabkan ketidakpuasan berhubungan dengan dokter yang tidak disiplin sesuai jadwal praktik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di New South Wales Health Care Complaints Commission (HCCC) yang menyebutkan keluhan yang disampaikan sebanyak 600% responden disebabkan dokter yang tidak disiplin (Daniel, Burn, & Horarik, 1999)

Keluhan dan kepuasan pasien adalah konsep yang saling melengkapi. Pasien yang mengeluh dipastikan merasa tidak puas. Keluhan yang masih terjadi di RS Ludira Tama dan di banyak rumah sakit dapat mengindikasikan masalah pelayanan telah menjadi sistemik (Maxham III & Netemeyer, 2002). Adanya hubungan keluhan dan kepuasan dalam penelitian ini menjadi peluang bagi rumah sakit dapat memperbaiki

kekurangan dalam pelayanan. Keluhan yang disampaikan pelanggan harus menghasilkan solusi yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Duygun, Mentese, & Kubaş, 2015). Pemahaman ini membuat sebagian besar rumah sakit membuat sistem untuk mengumpulkan keluhan pasien untuk manajemen risiko pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan masalah hukum (Alemi & Hurd, 2009).

### SIMPULAN

Pihak Rumah Sakit Ludira Husada Tama diharapkan melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kehadiran dokter tepat pada waktunya dapat dilakukan dengan menetapkan sasaran mutunya yang tinggi disertai pemberian penghargaan dan sanksi. Pihak rumah sakit dapat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan melakukan penjadwalan ulang jam praktik dokter untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih diucapkan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijakan*



- Manajemen Publik*, 1(1), 166–172. Retrieved from [http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-20/Honny\\_KMP\\_V1\\_N1\\_Jan-April\\_2013.pdf](http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-20/Honny_KMP_V1_N1_Jan-April_2013.pdf)
- Al-Hamzani, D. G., Fitriyah, N., & Alaydrus, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan*. 6(4), 1593–1606. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/Jurnal\\_udah\\_di\\_revisi\\_\(08-20-18-03-55-42\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/Jurnal_udah_di_revisi_(08-20-18-03-55-42).pdf)
- Alemi, F., & Hurd, P. (2009). Rethinking satisfaction surveys: Time to next complaint. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 35(3), 156–161. [https://doi.org/10.1016/S1553-7250\(09\)35020-5](https://doi.org/10.1016/S1553-7250(09)35020-5)
- Andriani, L. (2009). Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Program Komputer. Retrieved from <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/14641>
- Ateke, B. W., & Kalu, S. E. (2016). Complaint Handling and Post-Complaint Satisfaction of Customers of Eateries in Port Harcourt, Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 3(12), 16–26. Retrieved from <https://www.ijrbsm.org/papers/v3-i12/3.pdf>
- Banu, N., Ashok, L., Malarout, N., Chouhan, Z., Haripriya, K., Naidu, G. S., & Kamath, R. (2018). Study of bed allocation and utilisation in a tertiary care teaching hospital in South India. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 9(8), 143–148. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2018.00711.8>
- Bark, P., Vincent, C., Jones, A., & Savory, J. (1994). Clinical complaints: a means of improving quality of care. *Quality in Health Care*, 3(3), 123–132. <https://doi.org/10.1136/qshc.3.3.123>
- Billing, K., Newland, H., & Selva, D. (2007). Improving patient satisfaction through information provision. *Clinical and Experimental Ophthalmology*, 35(5), 439–447. <https://doi.org/10.1111/j.1442-9071.2007.01514.x>
- Bismark, M., Dauer, E., Paterson, R., & Studdert, D. (2006). Accountability sought by patients following adverse events from medical care: The New Zealand experience. *Canadian Medical Association Journal*, 175(8), 889–894. <https://doi.org/10.1503/cmaj.060429>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Daniel, A. E. ., Burn, R. J. ., & Horarik, S. (1999). Patients' complaints about medical practice. *Med J Aust.*, 170(12), 598–602. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10416431/>
- David, Hariyanti, T., & Lestari, E. W. (2014). Hubungan keterlambatan kedatangan dokter terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh

- Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544. Retrieved from <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/345/237>
- Duygun, A., Menteş, S. A., & Kubaş, A. (2015). The Impacts of Complaint Satisfaction on Corporate Reputation: A Study on Banking Sector. *Balkan Journal of Social Sciences*, 4(8), 108–120. <https://doi.org/10.7763/ijtef.2014.v5.361>
- Fauzia, U., Setiawati, E. P., & Surahman, E. S. (2017). Analysis of waiting time for filing prescriptions in hospital pharmacy. *Pharmacology and Clinical Pharmacy Research*, 2(3), 77–81. <https://doi.org/10.15416/pcpr.v2i3.16226>
- Firdaus, F. F. (2015). *Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul* (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). Retrieved from <https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/690/840>
- Fitriah, N., Ika Faramita, N., & Wiyanto, S. (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 245–251. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.2>
- Fuanasari, A. D., Suparwati, A., & Wigati, P. A. (2014). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 15–21. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/6369/6147>
- Giugliani, C., Gault, N., Fares, V., Jegu, J., Trolli, S. E. D., Biga, J., & Vidal-Trecan, G. (2009). Evolution of patients' complaints in a French university hospital: Is there a contribution of a law regarding patients' rights? *BMC Health Services Research*, 9. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-9-141>
- Globerman, S. (2013). Reducing wait times for health care: What Canada can learn from theory and international experience. In *Reducing Wait Times for Health Care*. Retrieved from <https://www.fraserinstitute.org/sites/default/files/reducing-wait-times-for-health-care.pdf>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). *Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>
- Jaya, R. O. I., & Mulyanto. (2015). Influence of quality of service, bank's reputation, complaint handling and competence on customer satisfaction in increasing customer loyalty in Boyolali Bank of Central Java Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 7(24), 164–175. Retrieved from <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/25091/26016>
- Kementerian Kesehatan. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. , BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR

- 1223 § (2014).
- Kline, T. J. B. ., Willness, C., & Ghali, W. A. (2008). Predicting patient complaints in hospital settings. *BMJ Quality & Safety*, 15(5), 346–350. <https://doi.org/10.1136/qshc.2007.024281>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Essex, U.K.: Pearson Education Limited.
- Kristina, P. J., Wahyuni, T. D., & Rahayu, W. (2017). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News*, 2(3), 310–320. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/655/527>
- Larasati, N. (2016). Kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional dalam rangka menjamin perlindungan kesehatan bagi peserta BPJS di RSUD dr. M. Soewandhie Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 81–93. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd05a323full.pdf>
- Magatef, S. G., Momani, R. A., & Altrjman, G. (2019). The evaluation of complaint handling processes in five star hotels and its reflection on customers' satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(2), 1–21. Retrieved from [https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article\\_2\\_vol\\_8\\_2\\_2019.pdf](https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_2_vol_8_2_2019.pdf)
- Maxham III, J. G., & Netemeyer, R. G. (2002). A longitudinal study of complaining customers' evaluations of multiple service failures and recovery efforts. *Journal of Marketing*, 66(4), 57–71. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.4.57.18512>
- Megawati, Hakim, L., & Irbantoro, D. (2015). Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), 163–168. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2015.028.02.9>
- Michel, S., Bowen, D., & Johnston, R. (2009). Why service recovery fails: Tensions among customer, employee, and process perspectives. *Journal of Service Management*, 20(3), 253–273. <https://doi.org/10.1108/09564230910964381> Publisher
- Muhadi. (2016). Studi penanganan komplain pasien di instalasi rawat jalan (IRJ) RSUD dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.29241/jmk.v2i1.47>
- Nandasoma, U. (2019). Managing patient complaints. Retrieved February 20, 2020, from <https://mdujournal.themdu.com/issue-archive/summer-2019/managing-patient-complaints>
- Natarini, L. W. E. (2018). Analisis kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pasien Poliklinik Saraf RS Bhayangkara Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 75. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.75-82>
- Nepe, L., Mudayati, S., & Susmini. (2017). Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News*, 2(2), 503–513. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/496/414>
- Nugroho, R. H., & Poernomo, E. (2017). Pelaksanaan standar pelayanan publik di

- rumah sakit Haji Surabaya. *Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 64–81. Retrieved from <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Nurhayani, S. (2006). *Beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja dokter spesialis di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Kota Balikpapan Tahun 2006* (Universitas Diponegoro). Retrieved from [http://eprints.undip.ac.id/18743/1/Susi\\_Nurhayani.pdf](http://eprints.undip.ac.id/18743/1/Susi_Nurhayani.pdf)
- Oliver, R. L. (2006). Customer Satisfaction Research. In *The Handbook of Marketing Research Uses, Misuses, and Future Advances* (p. 720). Washington, DC: GE Publications, Inc.
- Padma, P., Rajendran, C., & Sai, L. P. (2009). A conceptual framework of service quality in healthcare: Perspectives of Indian patients and their attendants. *Benchmarking: An International Journal*, 16(2), 157–191. <https://doi.org/10.1108/14635770910948213>
- Pambudi, J. (2015). Mahalnya Sebuah Senyuman di RS Pemerintah. Retrieved February 20, 2020, from <https://www.kompasiana.com/jimmy.pambudi/556c4a01f47a611a048b4568/mahalnya-sebuah-senyuman-di-rs-pemerintah>
- Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia. (2019). Inilah Keluhan Peserta JKN yang Akan Dicari Solusinya oleh BPJS Kesehatan dan PERSI. Retrieved February 20, 2020, from <https://www.persi.or.id/78-berita/berita-persi/1162-inilah-keluhan-peserta-jkn-yang-akan-dicari-solusinya-oleh-bpjs-kesehatan-dan-persi>
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta, Indonesia: EGC.
- Purwandari, K. N., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2017). Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di Depo Farmasi Gedung MCEB RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1).
- Putri, M. M. A. (2013). *Hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di rumah sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta* (Universitas Muhammadiyah Surakarta.). Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/26097/>
- Rahayuningsih, L. A. S. (2017). Hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah ibu Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 7(1), 39–42. Retrieved from <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/166/146>
- Rattanachotphanit, T., Limwattananon, C., Limwattananon, S., Johns, J. R., Schommer, J. C., & Brown, L. M. (2008). Assessing the efficiency of hospital pharmacy services in Thai public district hospitals. *Southeast Asian Journal of Tropical Medicine and Public Health*, 39(4), 753–765. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/n/23625713\\_Assessing\\_the\\_Efficiency\\_of\\_Hospital\\_Pharmacy\\_Services\\_in\\_Thai\\_Public\\_District\\_Hospitals/link/0dec51b2101b8636c000000/download](https://www.researchgate.net/publication/n/23625713_Assessing_the_Efficiency_of_Hospital_Pharmacy_Services_in_Thai_Public_District_Hospitals/link/0dec51b2101b8636c000000/download)
- Romliyadi, & Oxyandi, M. (2018). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Tahun 2018. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 8, 1–13. Retrieved from <http://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/90/75>

- Rose, R. C., Uli, J., Abdul, M., & Ng, K. L. (2004). Hospital service quality: A managerial challenge. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 17(3), 146–159. <https://doi.org/10.1108/09526860410532784>
- Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. (2012). *Dokter tepat waktu pasien senang: internal service project rumah*. Retrieved from [https://www.mutupelayanankesehatan.net/images/2013/7/PERSI\\_2012\\_RSIJCP\\_Dokter\\_Tepat\\_Waktu.pdf](https://www.mutupelayanankesehatan.net/images/2013/7/PERSI_2012_RSIJCP_Dokter_Tepat_Waktu.pdf)
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on complaints handling for customer satisfaction and loyalty: The case of Indonesian public banking. *European Research Studies Journal*, 21(3), 404–416. <https://doi.org/10.35808/ersj/1071416>
- Saputri, F. L., Larasati, E., & Lestari, H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(3), 93–101. <https://doi.org/10.14710/JPPMR.V3I3.5724>
- Saputri, K. N., & Adriani, L. (2017). Gambaran perilaku petugas pendaftaran terhadap pasien bpjs rawat jalan di rumah sakit Harum Sisma Medika tahun 2017. *Jurnal Inohim*, 5(2), 103–108. Retrieved from <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Inohim/article/view/2127/1842>
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2013). Usulan perbaikan kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan dengan metode servqual dan TRIZ (studi kasus di RS Muhammadiyah Roemani). *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 95–104. <https://doi.org/10.12777/jati.7.2.95-104>
- Schnitzer, S., Kuhlmeier, A., Adolph, H., Holzhausen, J., & Schenk, L. (2012). Complaints as indicators of health care shortcomings: Which groups of patients are affected? *International Journal for Quality in Health Care*, 24(5), 476–482. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzs036>
- Skär, L., & Söderberg, S. (2018). Patients' complaints regarding healthcare encounters and communication. *Nursing Open*, 5(2), 224–232. <https://doi.org/10.1002/nop2.132>
- Sondari, A. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes* (Universitas Negeri Semarang). Retrieved from <https://lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf>
- Stauss, B., & Seidel, W. (2019). *Effective Complaint Management: The Business Case for Customer Satisfaction* (2nd ed.). Basel, Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.
- Sujoko, A., & Chalidyanto, D. (2015). Analisis antrian pelayanan obat non racikan di instalasi farmasi rawat jalan. 3(2), 99–107. <https://doi.org/doi:10.20473/jaki.v3i2.2015.99-107>
- Sulistiyorini, C., & Lestari, T. (2012). Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan di rumah sakit umum daerah Sragen. *Jurnal Rekam Medis*, 6(2), 45–49. Retrieved from <https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/267/241>
- Sumarni, D. (2017). *Kepuasan pasien bpjs di pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta Tahun 2017* (STIKES Jenderal Achmad Yani

- Yogyakarta). Retrieved from <http://repository.unjaya.ac.id/2051/>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1). Retrieved from [https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342/pdf\\_3](https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342/pdf_3)
- Suripto, D. A. (2013). *Gambaran pengetahuan, masa kerja petugas dan waktu tunggu pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Surakarta tahun 2013* (Universitas Muhammadiyah Surakarta). Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/27271>
- Susanti, Elsa. (2017). Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. *Menara Ilmu*, 11(1), 39–47. Retrieved from <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/425/368>
- Susanti, Elsi. (2017). Kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan non-BPJS di poliklinik rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong tahun 2017. *Menara Ilmu*, 11(78), 39–47. Retrieved from <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/425/368>
- Tjiptono, F. (2018). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (2nd ed.). Yogyakarta, Indonesia: Andi Publisher.
- Ulfa, H. M., & Azlina. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. *Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 81–90. Retrieved from <http://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/140>
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. Universitas Negeri Semarang.
- Vos, J. F. J., Huitema, G. B., & Lange-Ros, E. (2008). How organisations can learn from complaints. *The TQM Journal*, 20(1), 8–17. <https://doi.org/10.1108/09544780810842866>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). New Jersey: World Scientific Publishing Co. Inc.
- Yulianthy. (2012). *Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien umum di farmasi unit rawat jalan selatan pelayanan kesehatan Sint Carolus Tahun 2011* (Universitas Indonesia). Retrieved from <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20298818-T29995-Yulianthy.pdf>